



# Studie zur Kundenzufriedenheit des Studentenwerkes Thüringen

Vorstellung der Ergebnisse der Onlinebefragung

13. März 2013

## ▶ Projektziel & Vorgehen

### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

### Nächste Schritte

Ziel des Projektes ist die Durchführung einer repräsentativen Umfrage zur Zufriedenheit der Studierenden & MitarbeiterInnen mit den Einrichtungen der Hochschulgastronomie (EdH) des Studentenwerks Thüringen .

Folgende grundlegende Fragen gilt es zu beantworten:

- ▶ Welche Leistungsmerkmale einer EdH haben einen grundsätzlichen Einfluss auf die Zielgrößen Zufriedenheit, Zahlungsbereitschaft etc.?
- ▶ Wie beurteilen aktuelle und potentielle Kunden die verschiedenen Leistungsmerkmale und welche können bzw. sollten zur Bindung vorhandener bzw. Gewinnung neuer Kunden angesetzt werden?
- ▶ Welche konkreten Maßnahmen lassen sich aus der Beurteilung der Leistungsmerkmale zu deren verbesserter Wahrnehmung ableiten?
- ▶ Welche Differenzierung der Beurteilung ergibt sich bei der gesonderten Auswertung hinsichtlich der demographischen Faktoren bzw. die Unterscheidung nach Gästegruppen und welche Maßnahmen können bzw. müssen daraus abgeleitet werden?
- ▶ Welche Möglichkeiten ergeben sich hinsichtlich der Nutzung der Umfrageergebnisse beim Aufbau eines effizienten, dynamischen CRM?

Das Projekt teilt sich in fünf Phasen. Derzeit befinden wir uns in der Phase der Datenanalyse.



- Erfassung der Ist-Situation
- Aufnahme der verschiedenen Leistungsmerkmale
- Unterscheidung der Zielgruppen und Standorte

- Explorative Interviews zur Zufriedenheit mit den EdH
- Entwicklung eines Fragebogendesigns für die standardisierte Befragung
- Pretest
- Elektronische Umsetzung der Befragung

- Kontaktaufnahme mit Studierenden und Mitarbeitern per E-Mail-Verteiler
- Incentive für die Teilnahme (Verlosung unter allen Teilnehmern)
- Elektronische Befragung
- Test auf Repräsentativität der Stichprobe

- Deskriptive Analyse der Befragungsergebnisse
- Analyse und Darstellung möglicher Zusammenhänge

- Zusammenfassung der Befragungsergebnisse
- Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Erarbeitung einer Management Summary
- Präsentation der Projektergebnisse

Es hat sich gezeigt, dass es bei insgesamt etwa 720 der über 11.500 Fälle der Befragung zu inkonsistentem Antwortverhalten zwischen zwei Fragen gekommen ist.

- ▶ Inkonsistent waren bei diesen Fällen die Aussagen **zwischen Frage 4** (Wie oft nutzen Sie für das Mittagessen in einer typischen Semesterwoche während der Vorlesungszeit die folgenden Einrichtungen/ Methoden für Ihre Versorgung?) **und Frage 9** (Welche Einrichtung des Studentenwerk Thüringens besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?).
- ▶ **Zwei typische Beispiele** für Inkonsistenzen:
  - Ein Proband gab bei Frage 4 an, im Durchschnitt niemals in die Mensa sondern nur in die Cafeteria zu gehen, gab allerdings dann bei Frage 9 an, dass er z.B. die Mensa Carl- Zeiss-Promenade am häufigsten nutzt.
  - Ein Proband gab bei Frage 4 an, im Durchschnitt niemals in die Cafeteria sondern nur in die Mensa zu gehen, gab allerdings dann bei Frage 9 an, dass er z.B. die Cafeteria VegeTable am häufigsten nutzt.
- ▶ Wir vermuten, dass diese Inkonsistenzen hauptsächlich daher rühren, dass es aus Sicht der Probanden **keine eindeutige Definition von Mensa, Cafeteria etc.** gibt. Ein zweiter Grund könnte sein, dass die Probanden in **Frage 4** ihre **typische Woche** und in **Frage 9** hingegen ihr **Besuchsverhalten in einem größeren Zeithorizont** betrachten.
- ▶ Um diesen Inkonsistenzen Rechnung zu tragen, wurden sie bei den segmentierten Analysen der Frage 3 bis 7 nicht einbezogen. Auf den jeweiligen Folien finden sich hierzu Anmerkungen.

Projektziel & Vorgehen

▶ **Erste Ergebnisse der Befragung**

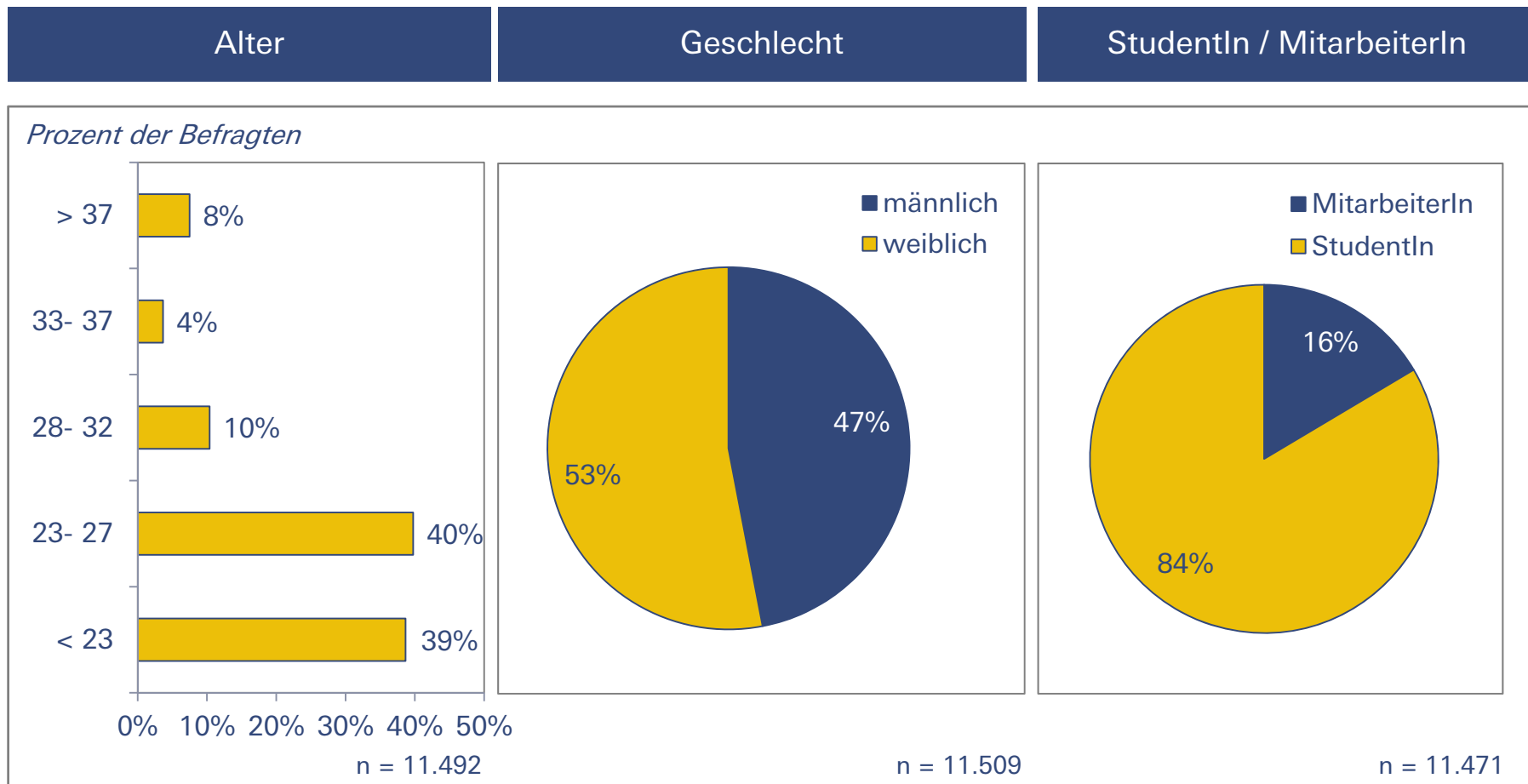
- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

Nächste Schritte

# Stichprobe

## Alter, Geschlecht & Status

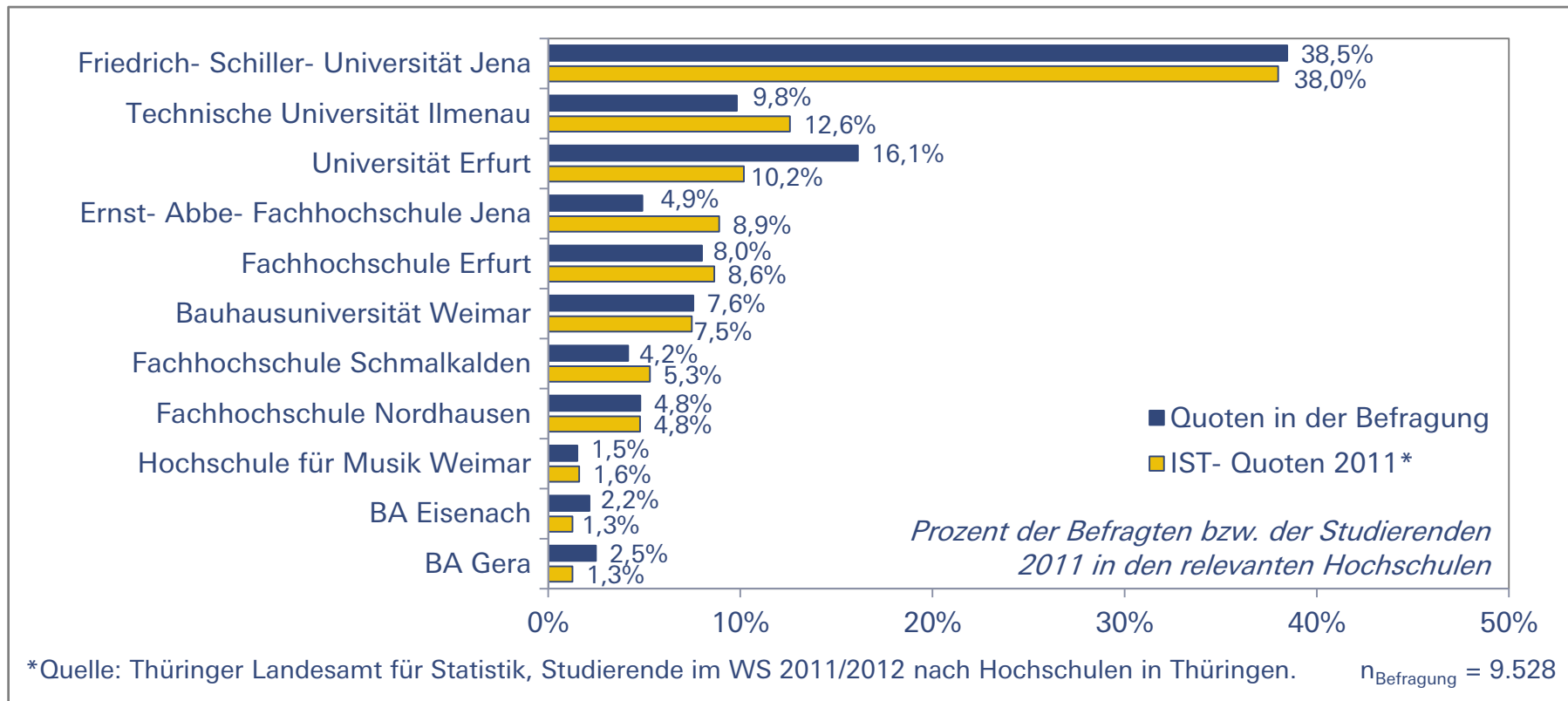
84% der Befragten sind Studierende. Entsprechend sind beinahe 80% der Befragten unter 28 Jahre alt.



# Stichprobe IST- vs. Befragungsquoten

Die Verteilung der Studierenden in der Befragung auf die relevanten Hochschulen in Thüringen spiegelt die tatsächliche Verteilung sehr gut wider.

Verteilung der befragten Studierenden nach Hochschule vs. Verteilung der Studierenden in Thüringen auf die relevanten Hochschulen

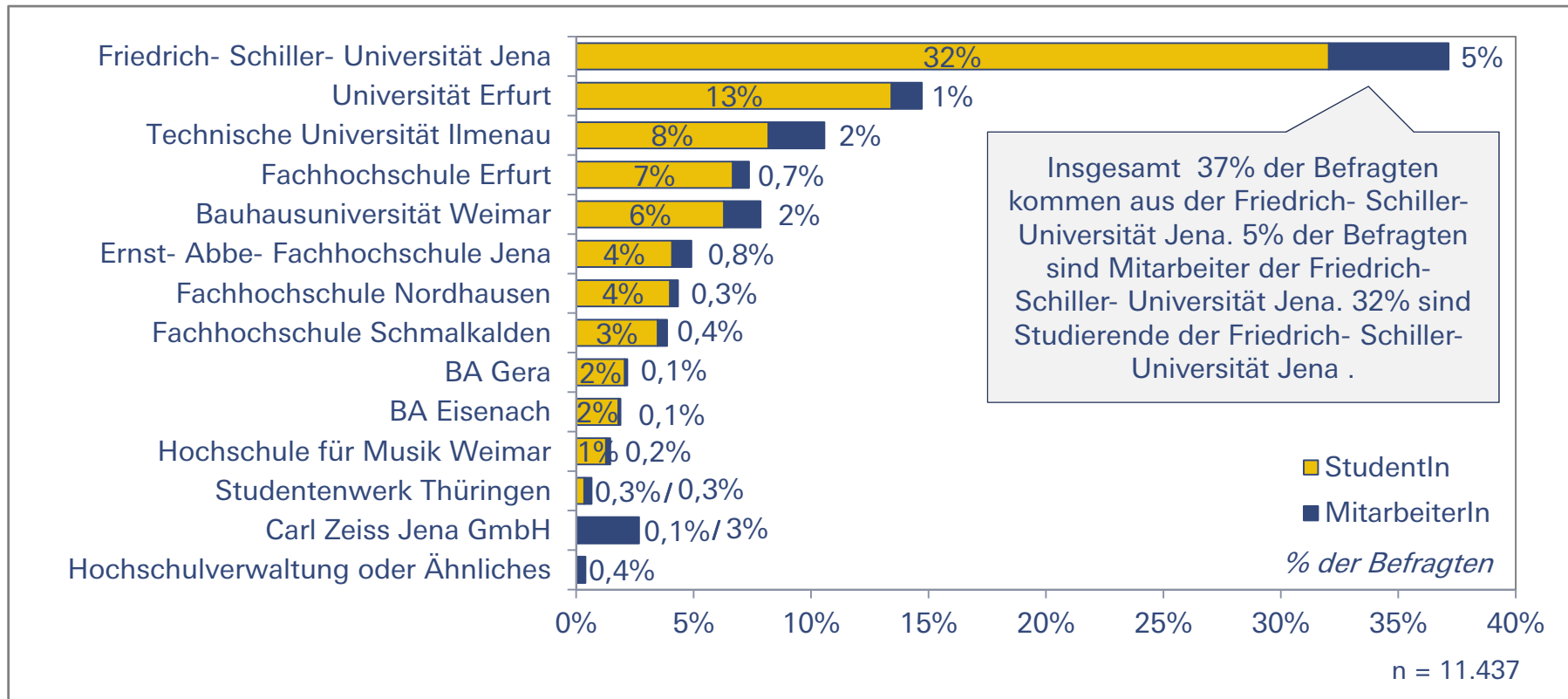




# Stichprobe Hochschulen & Status

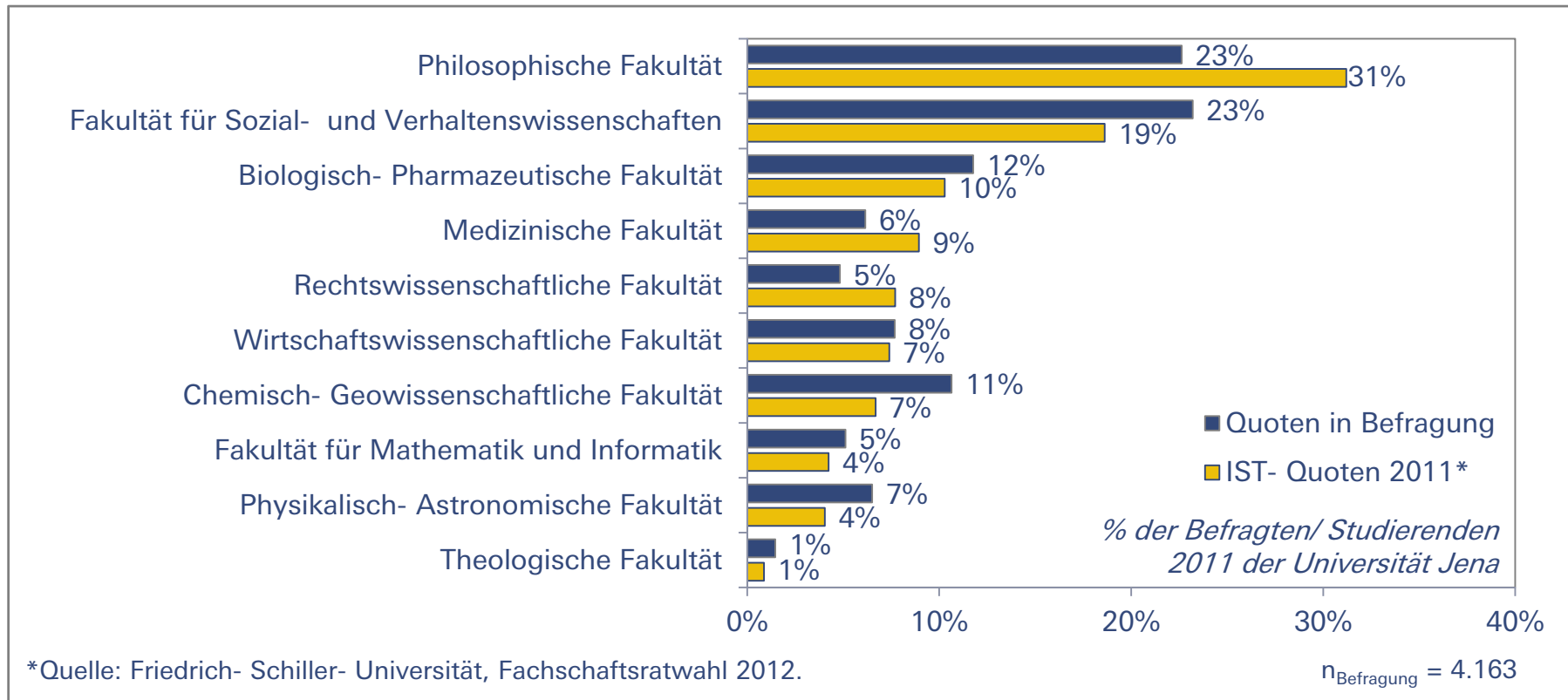
Innerhalb der Hochschulen sind in der Stichprobe realistische Verhältnisse von Studierenden zu MitarbeiterInnen vorzufinden.

## Verteilung der Befragten nach Hochschule & Status



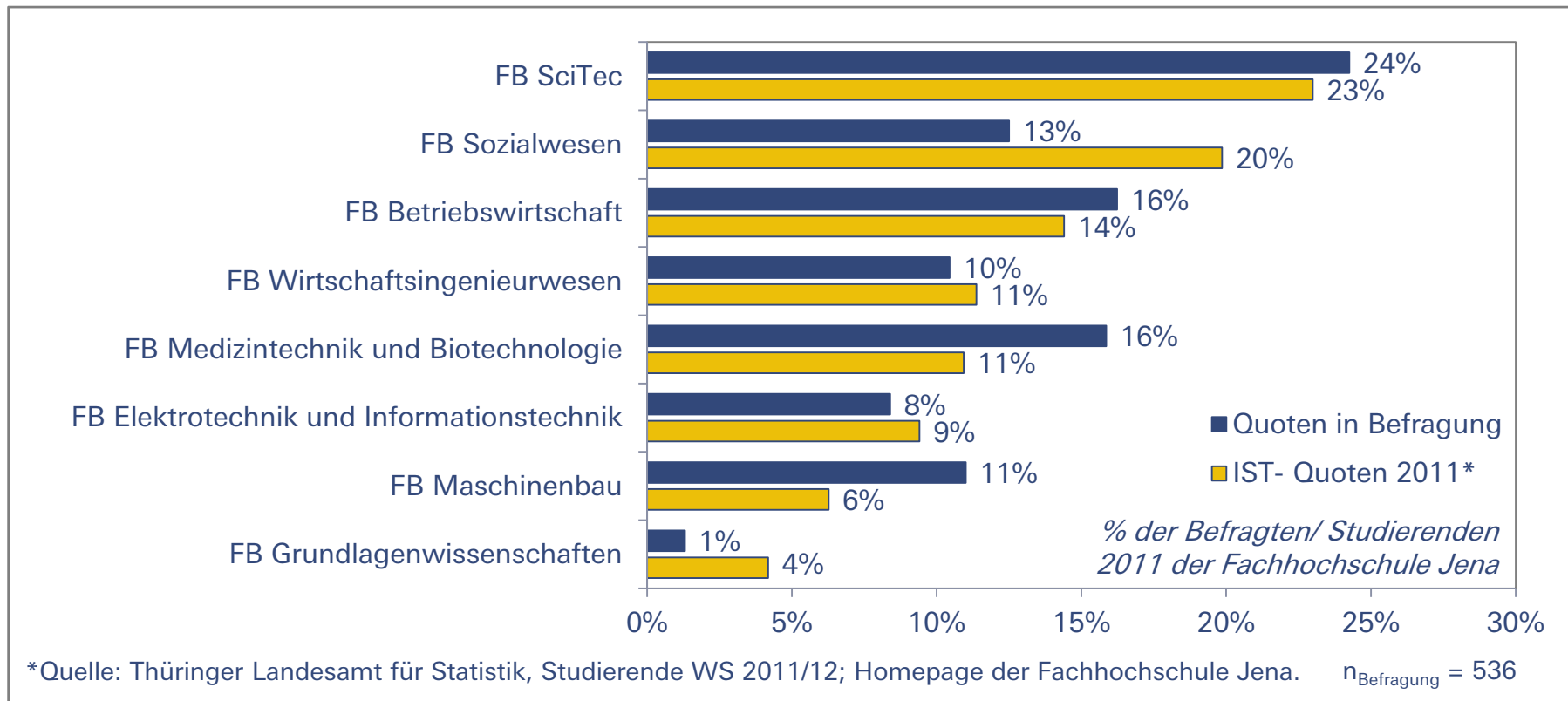
Viele Fakultäten der Universität Jena sind mit ihrem tatsächlichen Studierendenanteil gleichermaßen auch in der Stichprobe vertreten.

## Fakultäten der Friedrich- Schiller- Universität Jena



Die meisten Fakultäten der Fachhochschule Jena werden in der Stichprobe gut abgebildet.

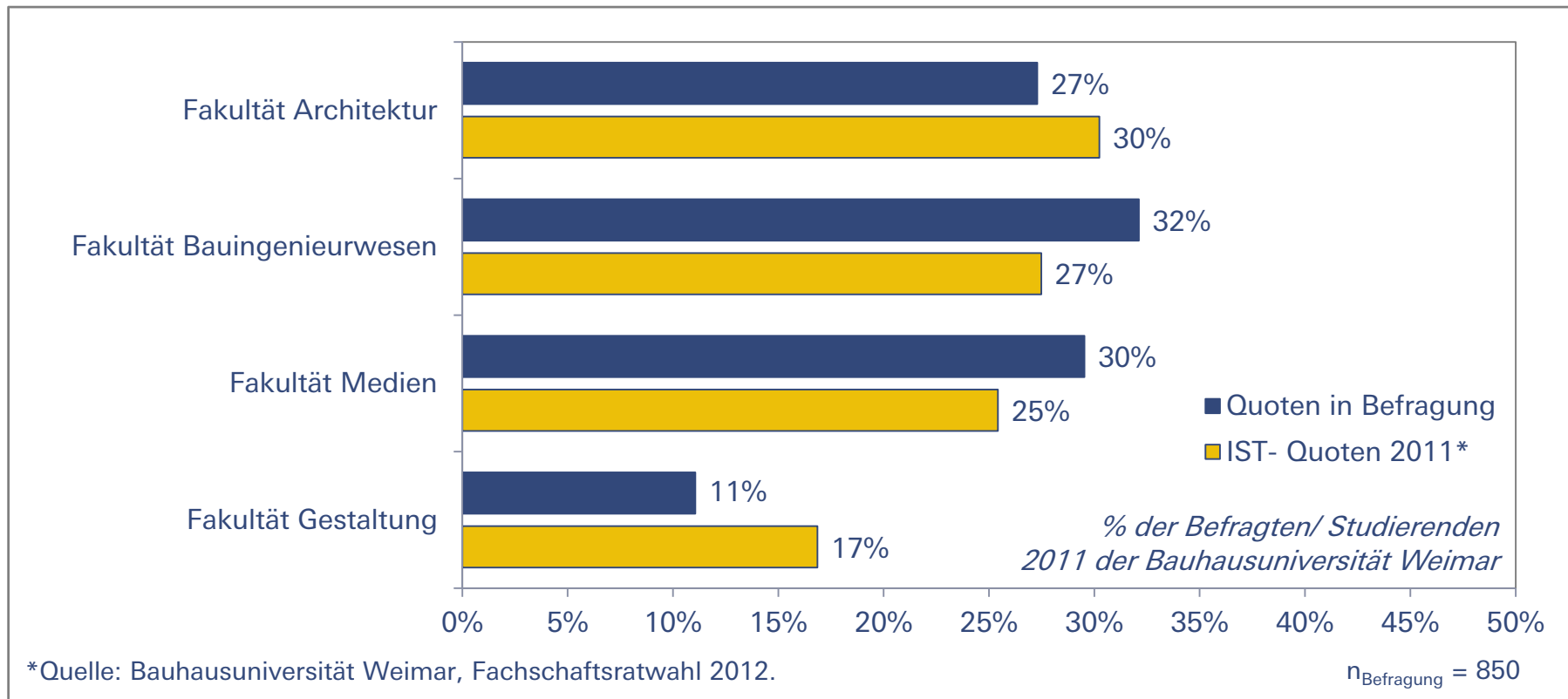
### Fachbereiche der Ernst- Abbe- Fachhochschule Jena



# Stichprobe Bauhausuniversität Weimar

Das Verhältnis der Fakultäten in der Stichprobe spiegelt die tatsächliche Verteilung an der Bauhausuniversität Weimar gut wider.

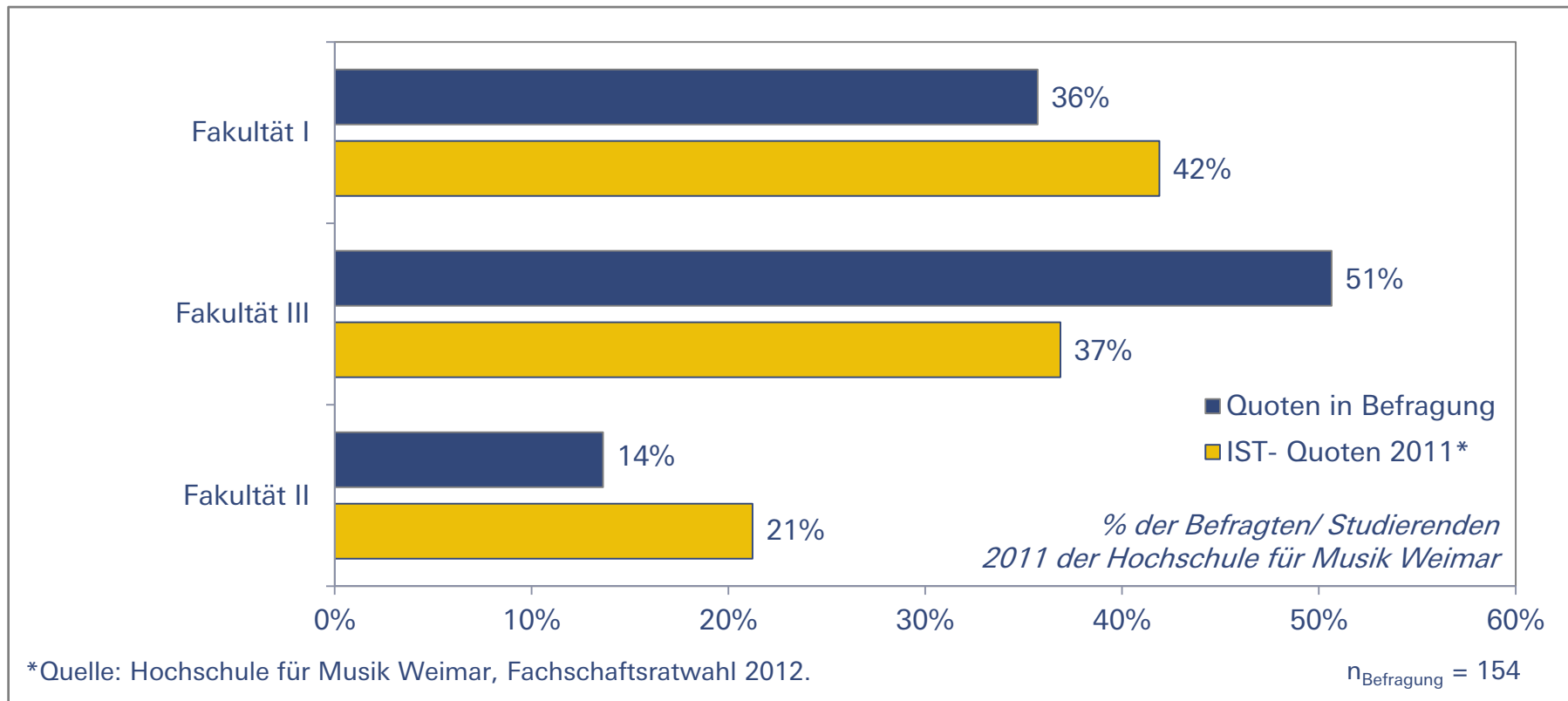
## Fakultäten der Bauhausuniversität Weimar



# Stichprobe Hochschule für Musik Weimar

Die Verteilung der Studierenden in der Befragung spiegelt die tatsächliche Verteilung der Fakultäten der Hochschule für Musik Weimar annähernd wider.

## Fakultäten der Hochschule für Musik Weimar

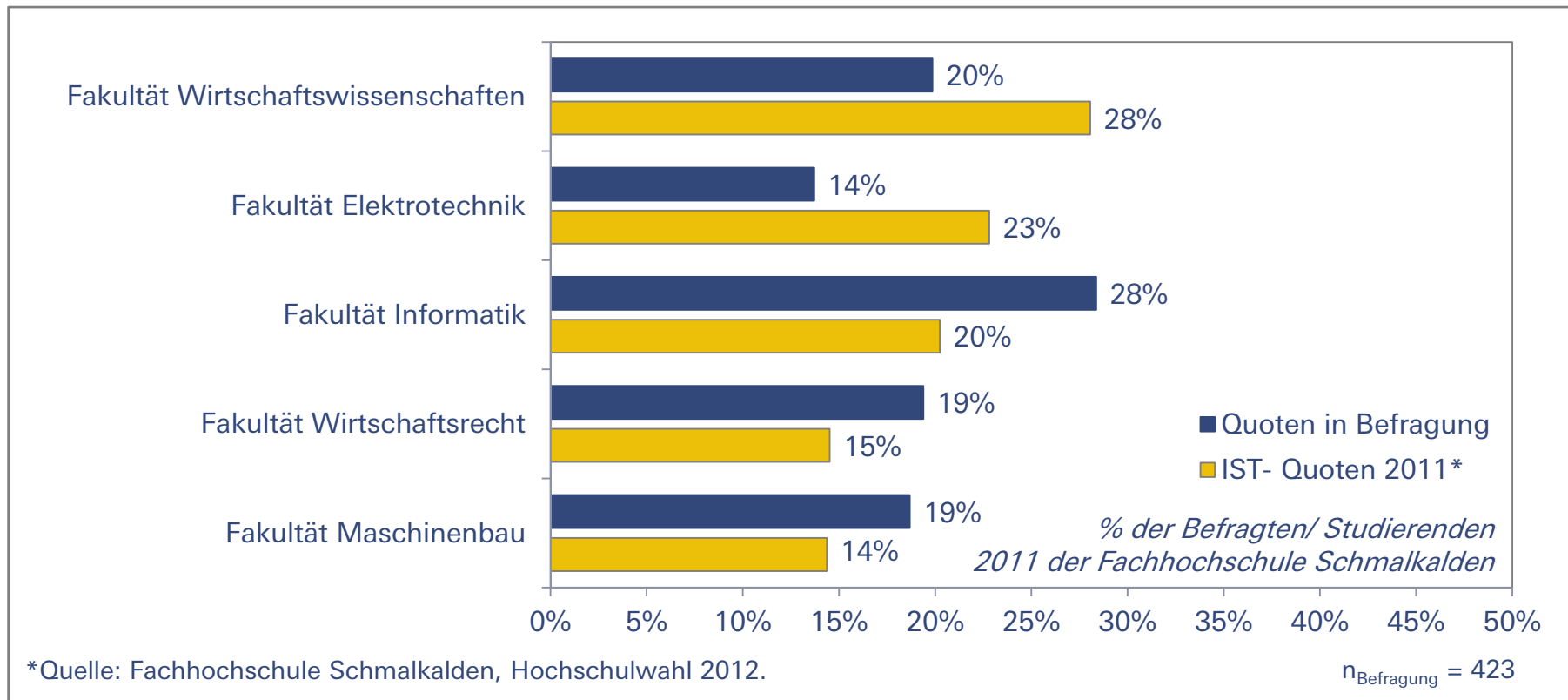


# Stichprobe

## Fachhochschule Schmalkalden

Das Verhältnis der Fakultäten in der Stichprobe spiegelt die tatsächliche Verteilung an der Fachhochschule Schmalkalden eher mäßig wider.

### Fakultäten der Fachhochschule Schmalkalden

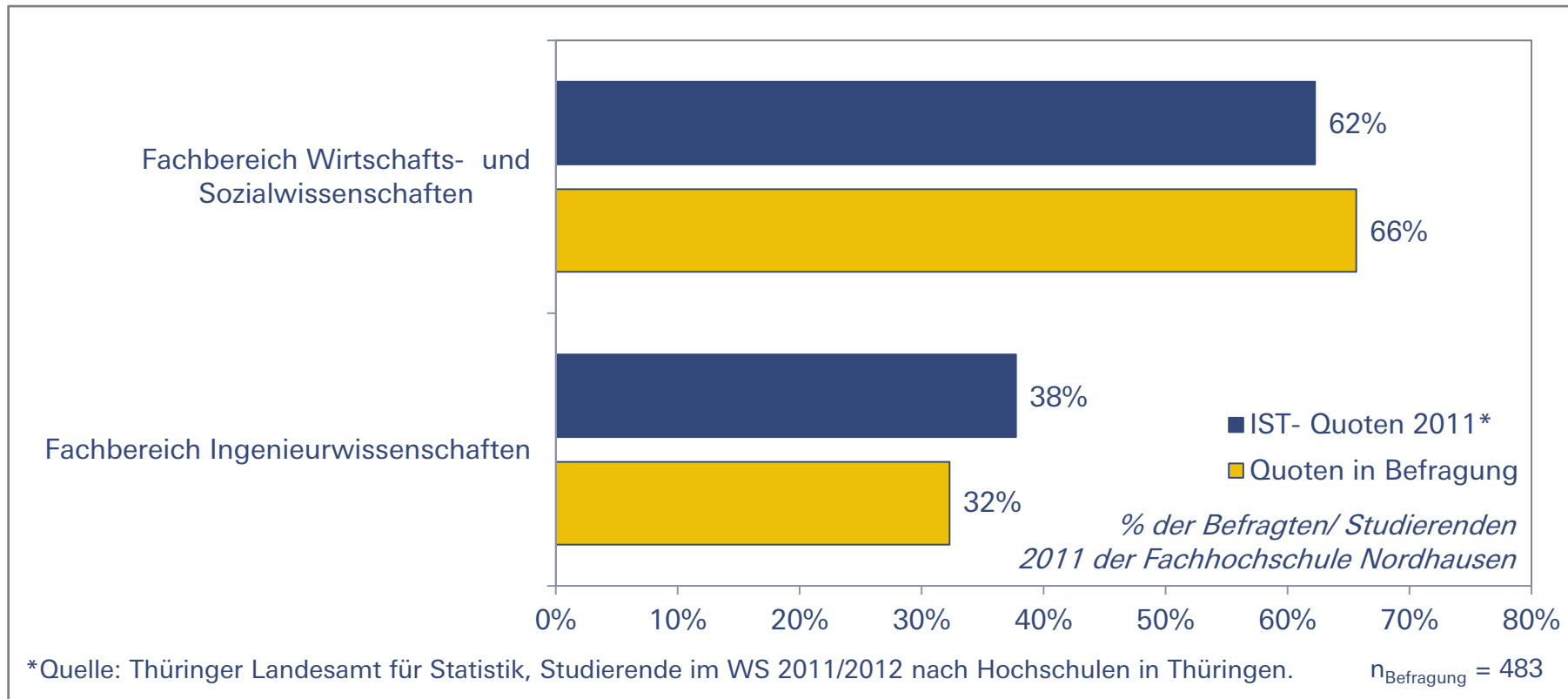


# Stichprobe

## Fachhochschule Nordhausen

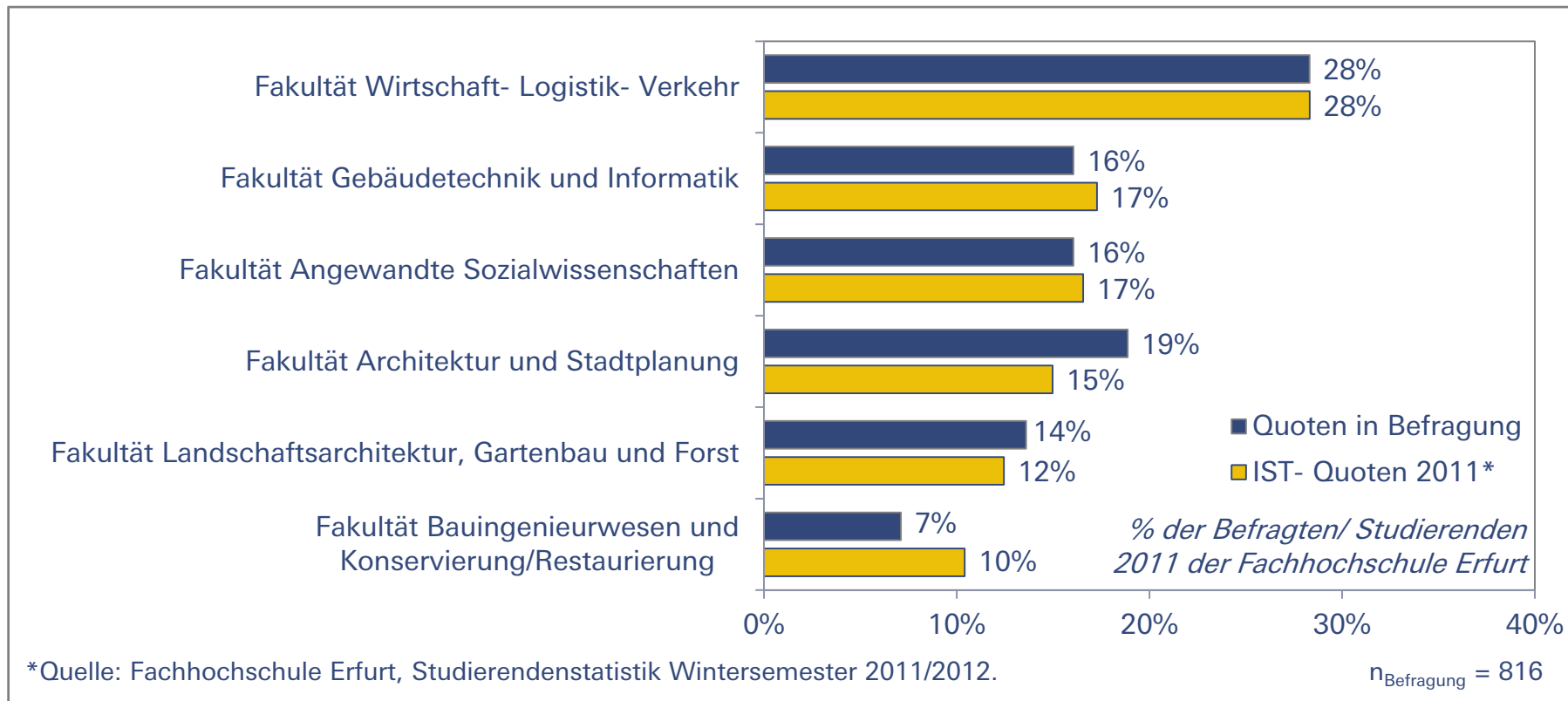
Die Verteilung der Fakultäten der Fachhochschule Nordhausen in der Befragung entspricht sehr dem tatsächlichen Verhältnis in 2011.

### Fachbereiche der Fachhochschule Nordhausen



Die Verteilung der Fakultäten der Fachhochschule Erfurt in der Befragung entspricht sehr dem tatsächlichen Verhältnis in 2011.

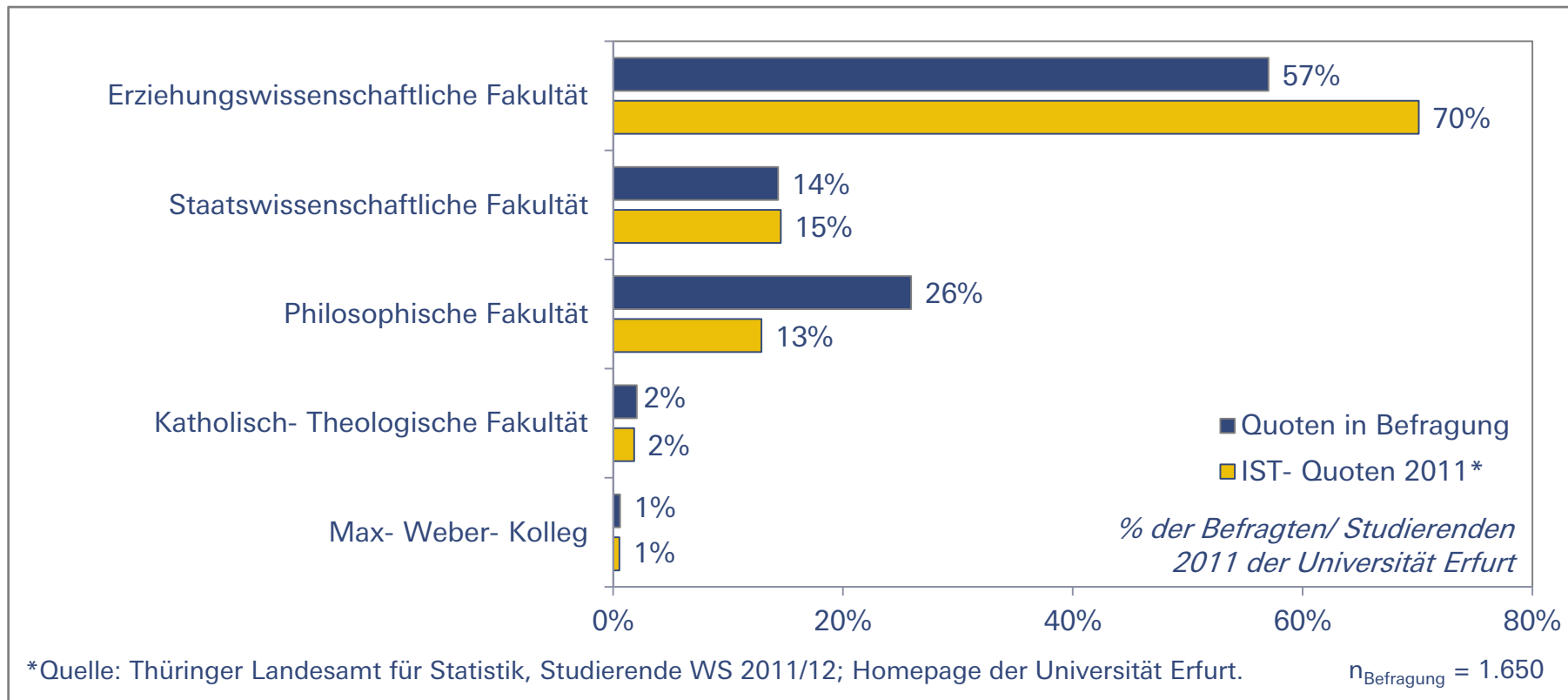
### Fakultäten der Fachhochschule Erfurt





Die Verteilung der Fakultäten der Universität Erfurt in der Befragung entspricht gut dem tatsächlichen Verhältnis in 2011.

### Fakultäten der Universität Erfurt



Die Verteilung der Fakultäten der Technischen Universität Ilmenau in der Befragung entspricht sehr dem tatsächlichen Verhältnis in 2011.

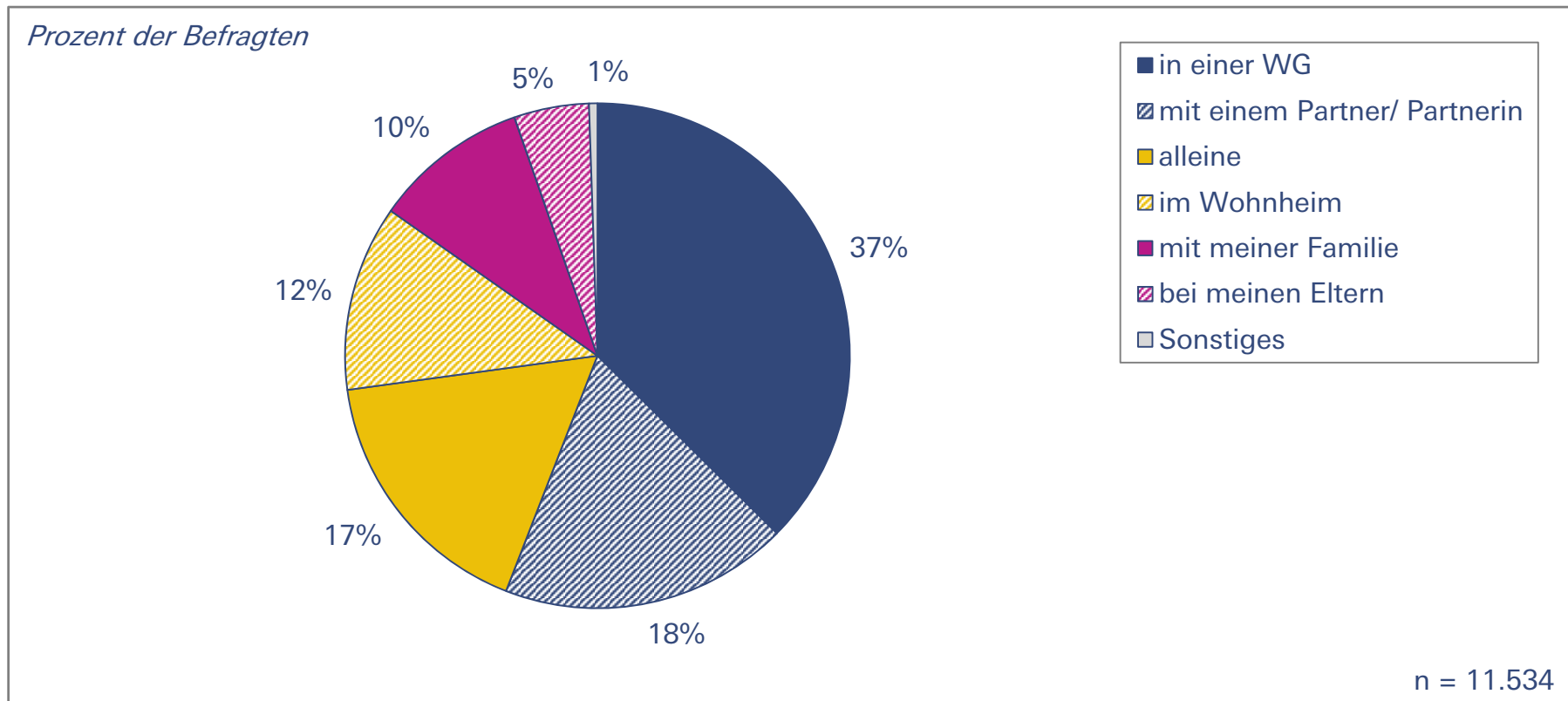
## Fakultäten der Technischen Universität Ilmenau



# Stichprobe Wohnsituation

54% der Befragten wohnen in einer WG oder alleine, weitere 18% gemeinsam mit ihrem Partner und etwa 12% in einem Wohnheim. Somit sind mindestens 84% der Befragten vom Grunde her eigenverantwortlich für ihre Verpflegung.

Wo oder wie leben Sie hauptsächlich?

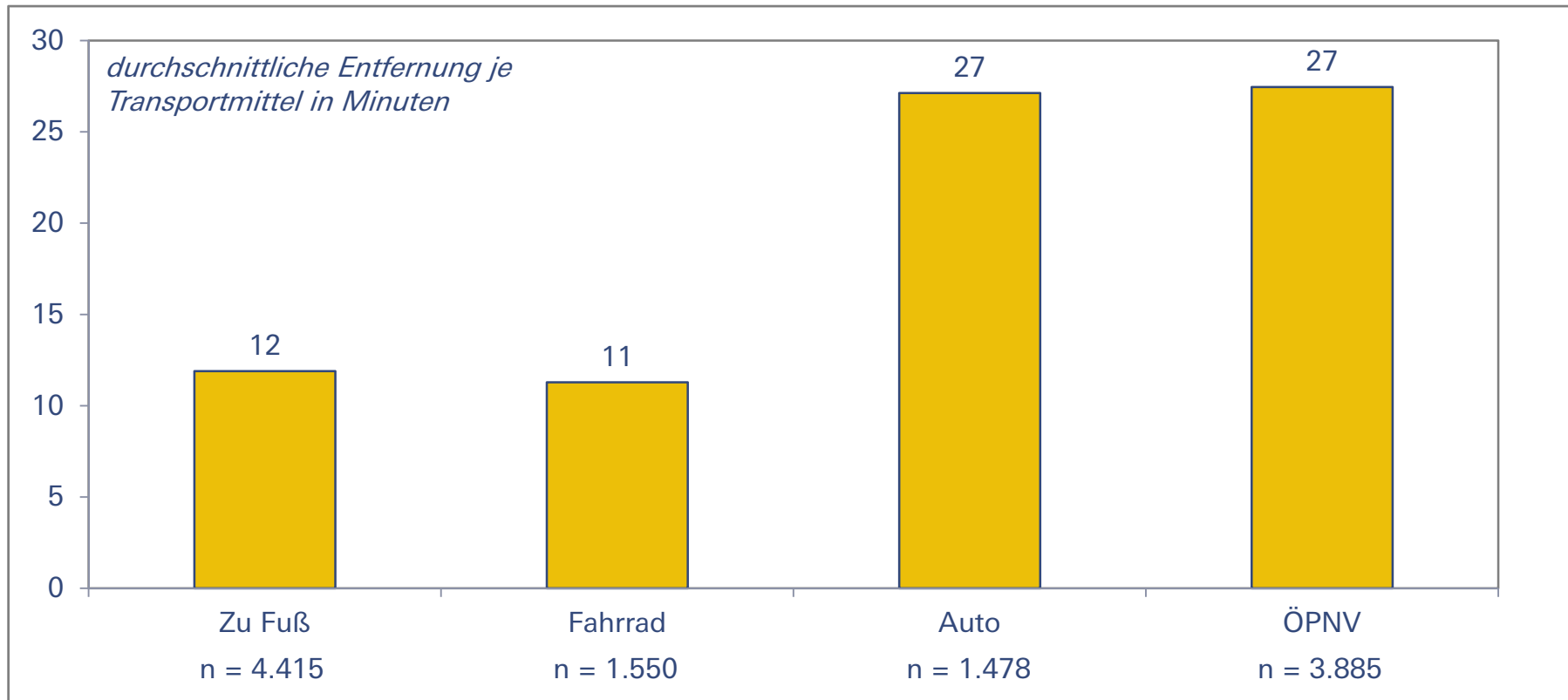


# Stichprobe

## Entfernung Zuhause – HS I

Befragte, die in der näheren Umgebung der Hochschule wohnen, benötigen im Durchschnitt ca. 12 Minuten bis zur Hochschule. Befragte, die weiter entfernt wohnen, brauchen etwa eine halbe Stunde.

Wie weit haben Sie es von Zuhause zur Hochschule?  
Darstellung des arithmetischen Mittels (gerundet)

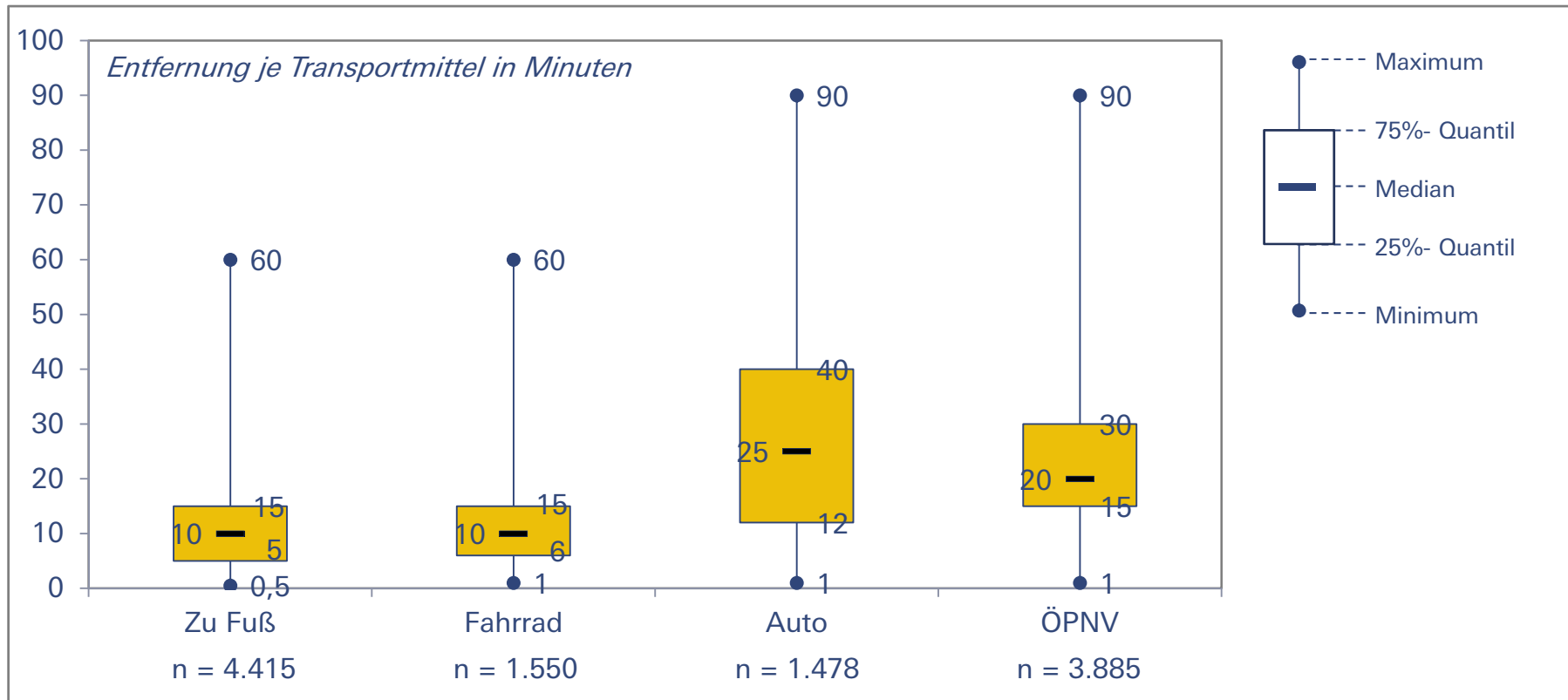


# Stichprobe

## Entfernung Zuhause – HS II

Die Entfernungen der Befragten zwischen Zuhause und Hochschule schwanken bei Fußwegen und Fahrradstrecken kaum, bei Auto- und ÖPNV- Benutzung schon mehr.

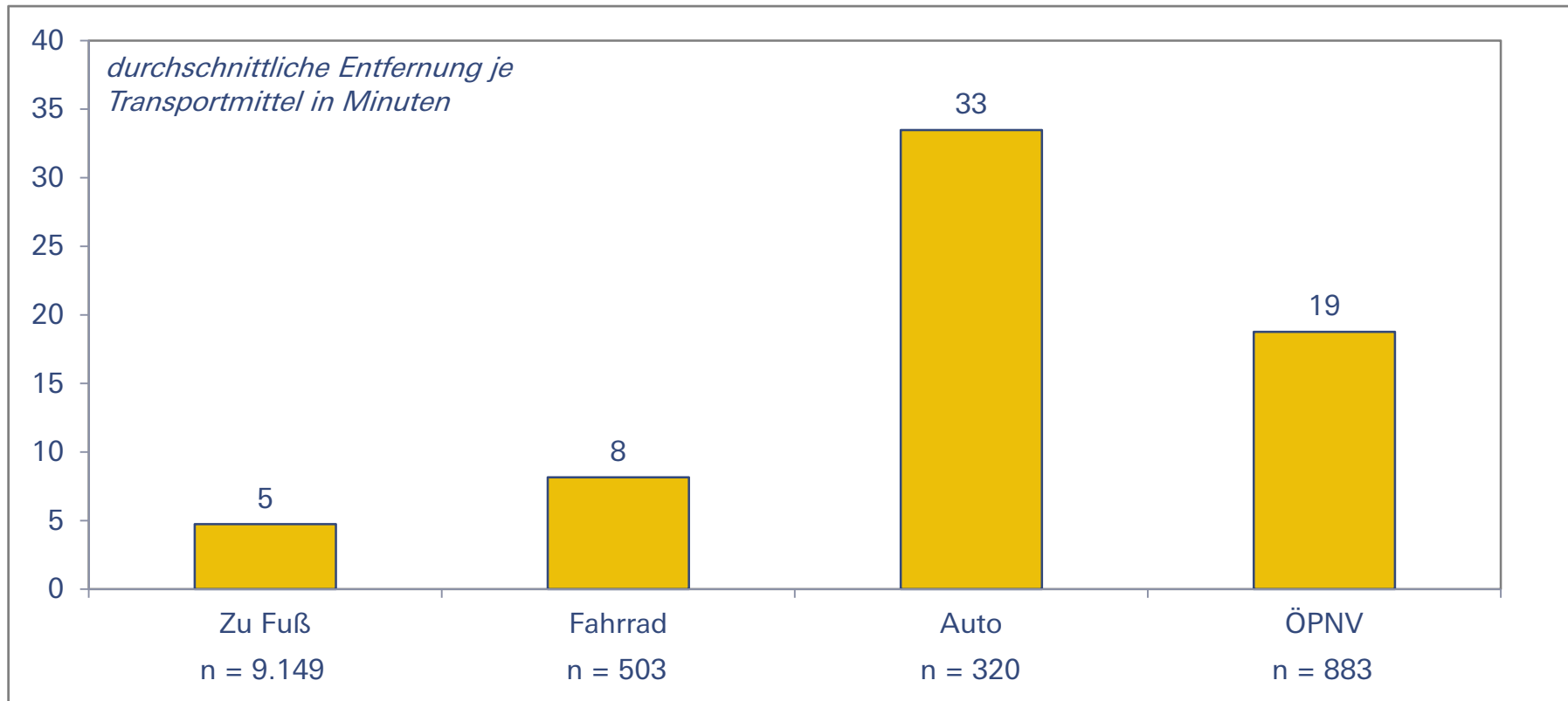
Wie weit haben Sie es von Zuhause zur Hochschule?  
Darstellung der Verteilung in einer 5- Punkte- Zusammenfassung



## Stichprobe Entfernung HS – Mensa I

Befragte, die in der näheren Umgebung der Hochschule eine Mensa haben, benötigen etwa 5 bis 8 Minuten für diese Strecke.

Wie weit ist die nächste Mensa des Studentenwerks Thüringen ca. von Ihrem Haupthochschulstandort entfernt? Darstellung des arithmetischen Mittels (gerundet)

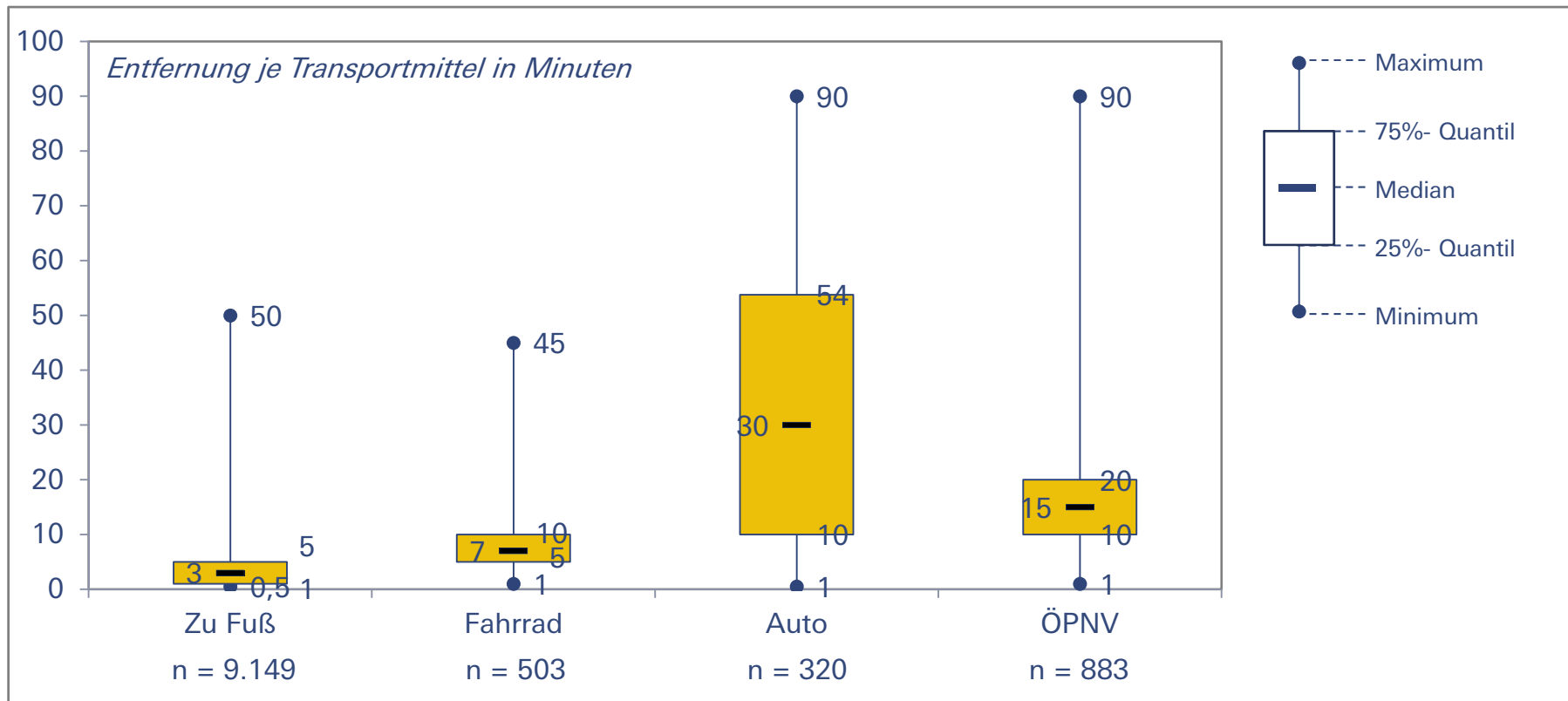


# Stichprobe

## Entfernung HS – Mensa II

Die Fußwege und die Fahrzeit mit dem Fahrrad sowie die Strecken bei ÖPNV-Benutzung von der Hochschule zur Mensa schwanken kaum.

Wie weit ist die nächste Mensa des Studentenwerks Thüringen ca. von Ihrem Haupthochschulstandort entfernt? Darstellung der Verteilung in einer 5- Punkte- Zusammenfassung



Projektziel & Vorgehen

▶ **Erste Ergebnisse der Befragung**

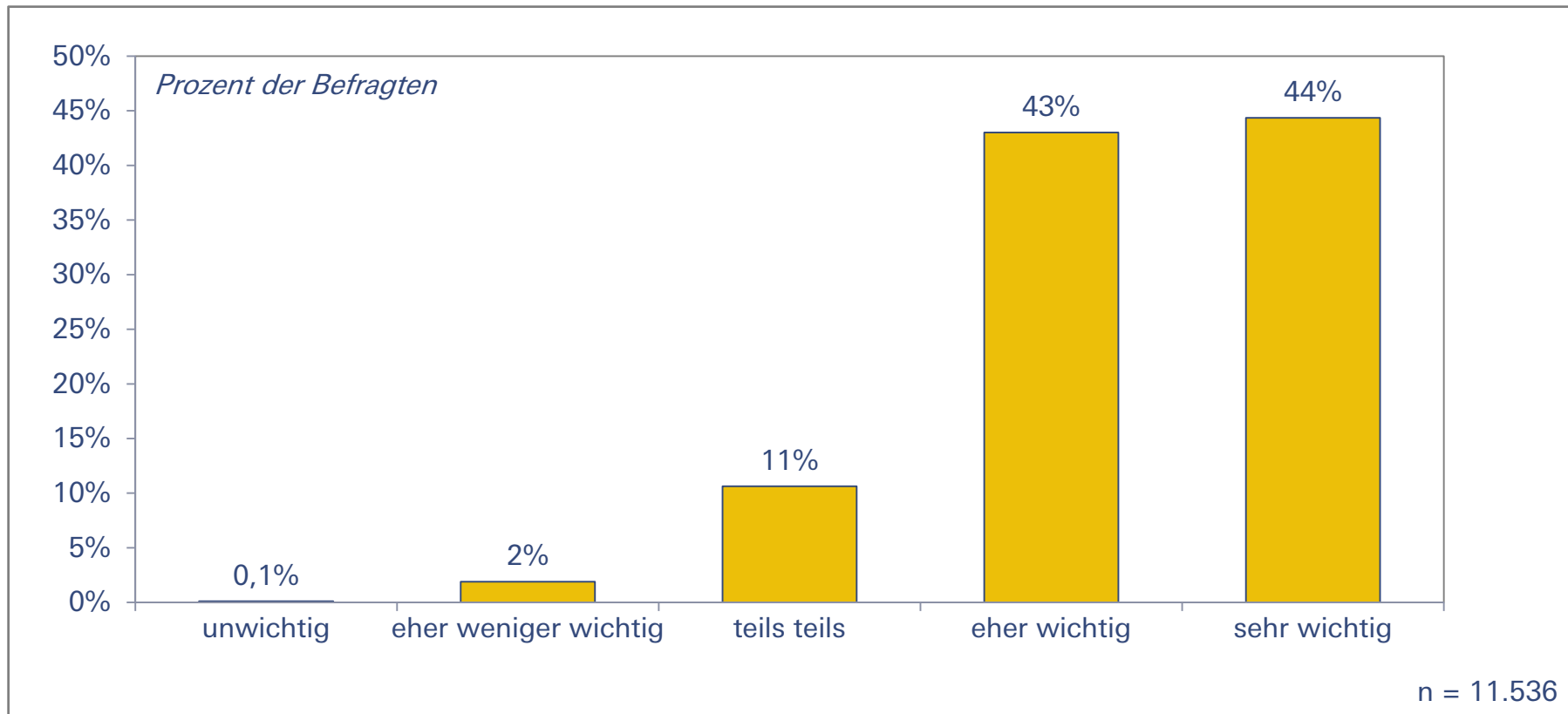
- Informationen zur Stichprobe
- **Allgemeines zu Ernährung & Versorgung**
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

Nächste Schritte



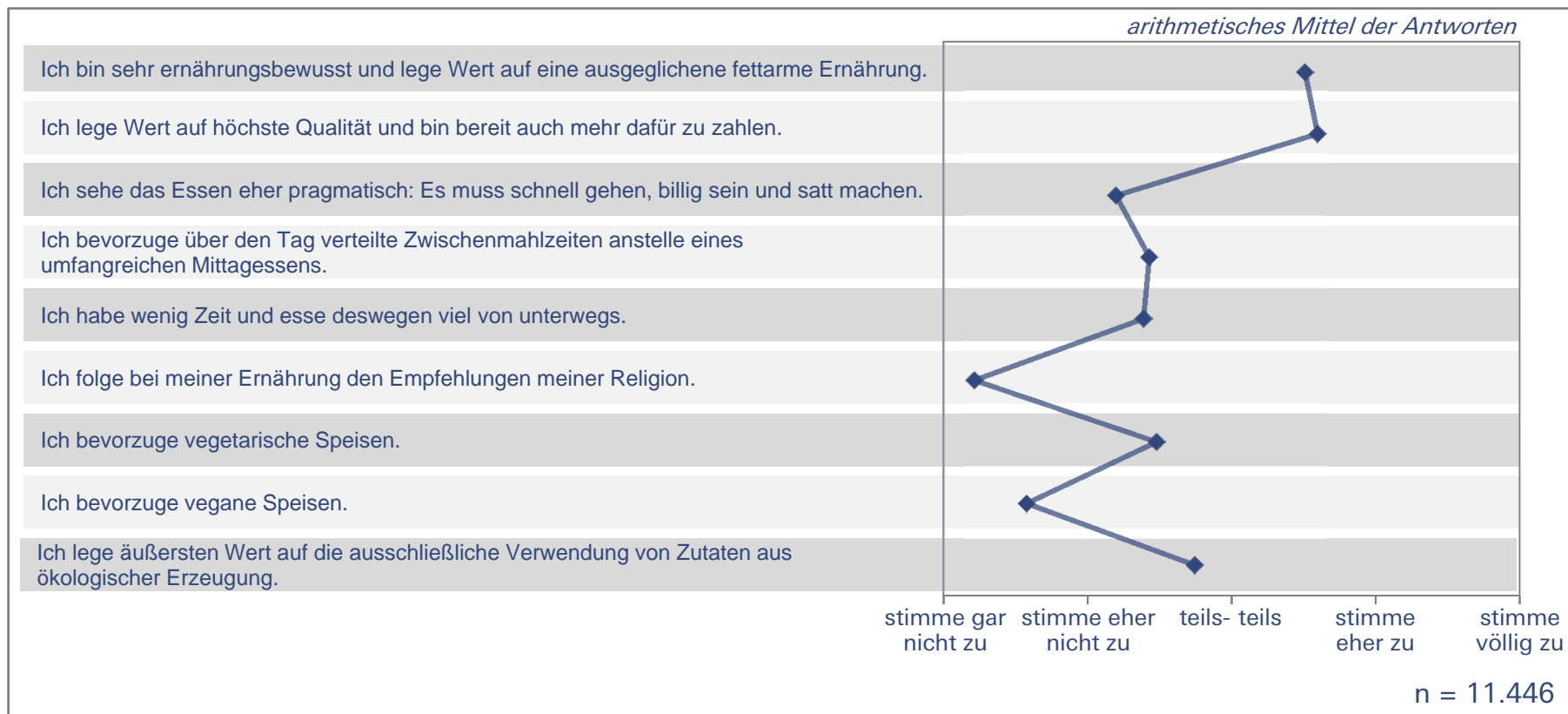
87% der Befragten ist das Thema Ernährung wichtig bis sehr wichtig. Hier spiegelt sich die Annahme wider, dass mindestens 84% der Befragten aufgrund ihrer Wohnsituation für ihre Verpflegung selbst verantwortlich sind.

Wie wichtig ist Ihnen das Thema Ernährung?



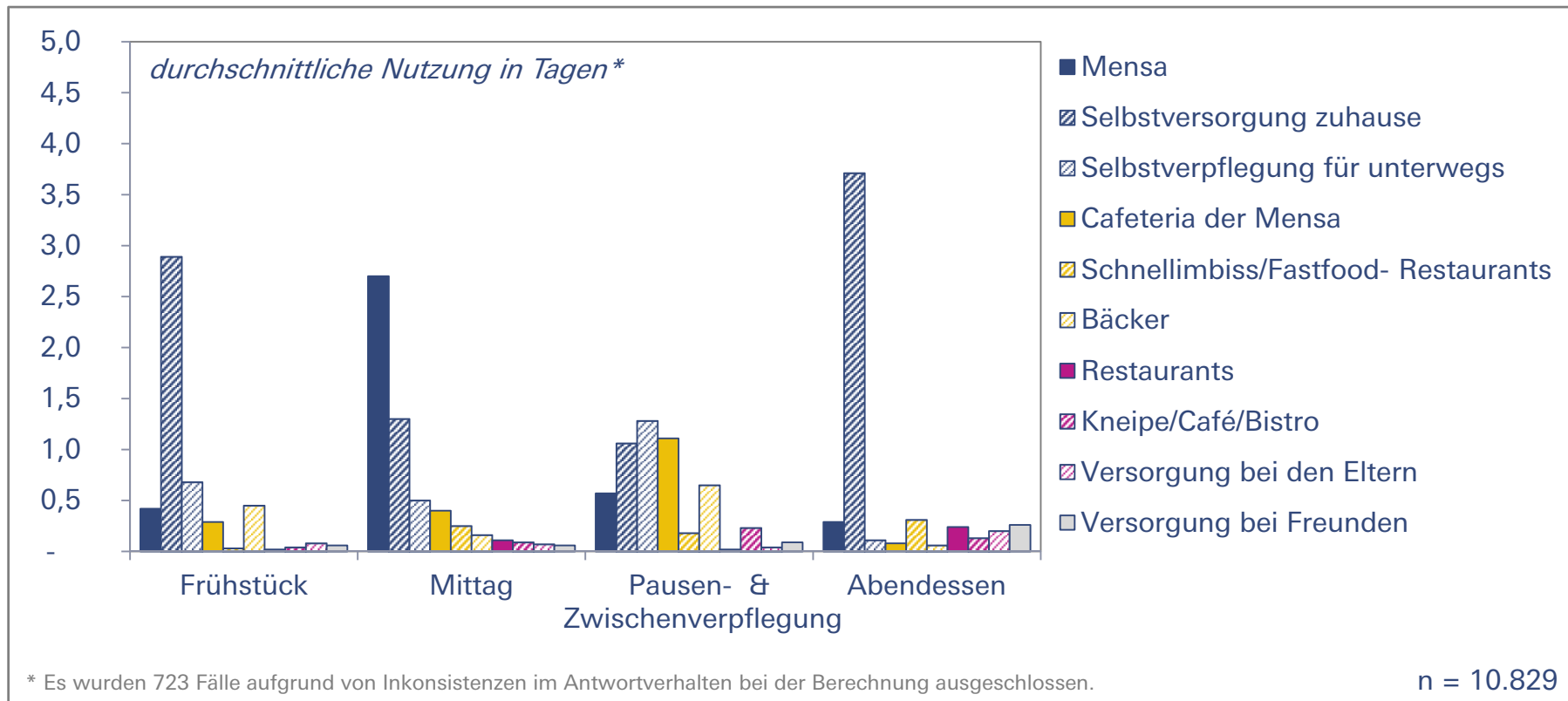
Vegane Speisen sind für die Befragten eher uninteressant. Bezüglich der Verwendung von Bio- Zutaten aber auch bei vegetarischem Essen sowie den Zwischenmahlzeiten und der Verpflegung unterwegs sind die Befragten unentschlossen.

Welchen folgenden Aussagen zum Thema Ernährung stimmen Sie zu?



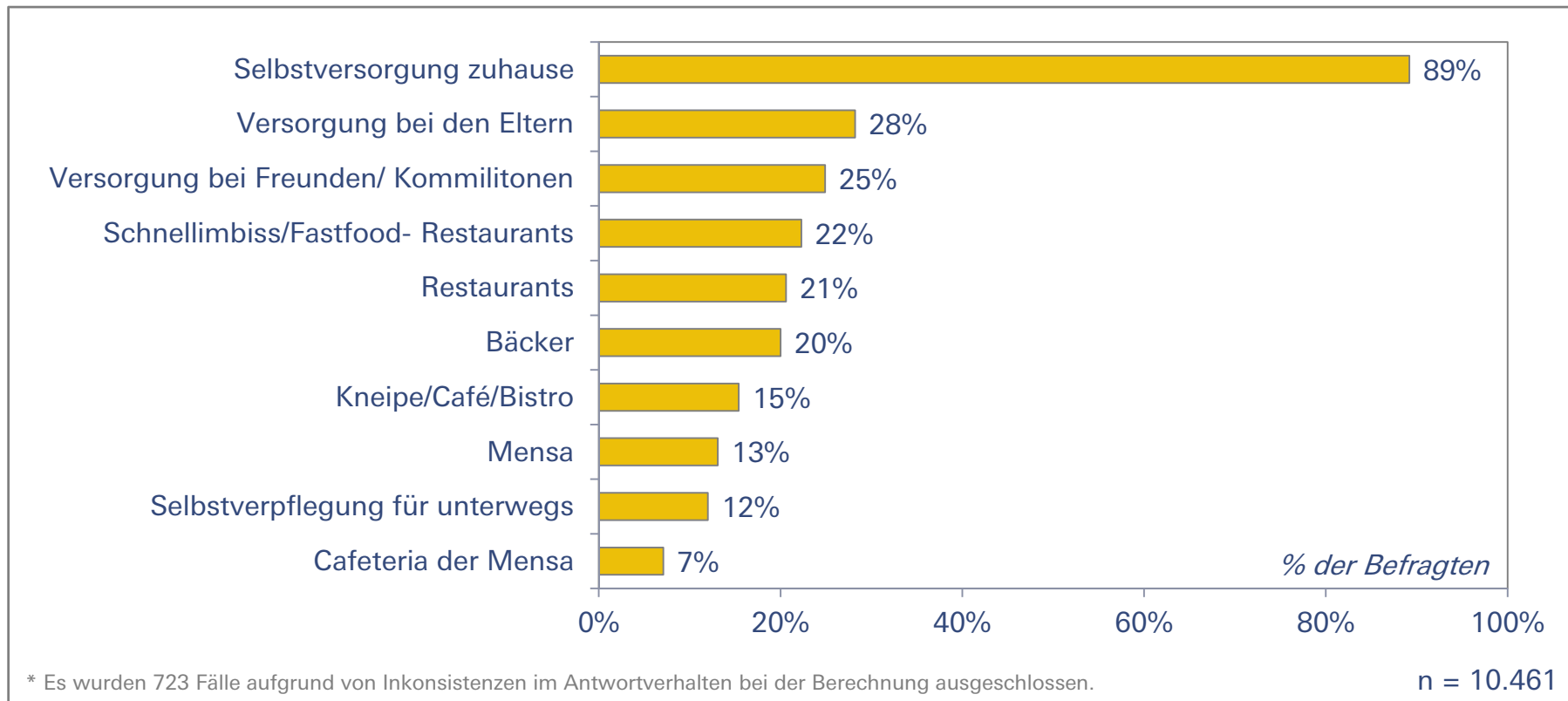
Die Mensa wird von den Befragten im Durchschnitt an 2 bis 3 Tagen in der Woche zur Mittagsverpflegung genutzt. Für die restlichen Mahlzeiten ist jedoch eher eine Nutzung von 0 bis 1- mal pro Woche üblich.

Wie oft nutzen Sie in einer typischen Woche die folg. Einrichtungen/ Methoden für Ihre Versorgung?



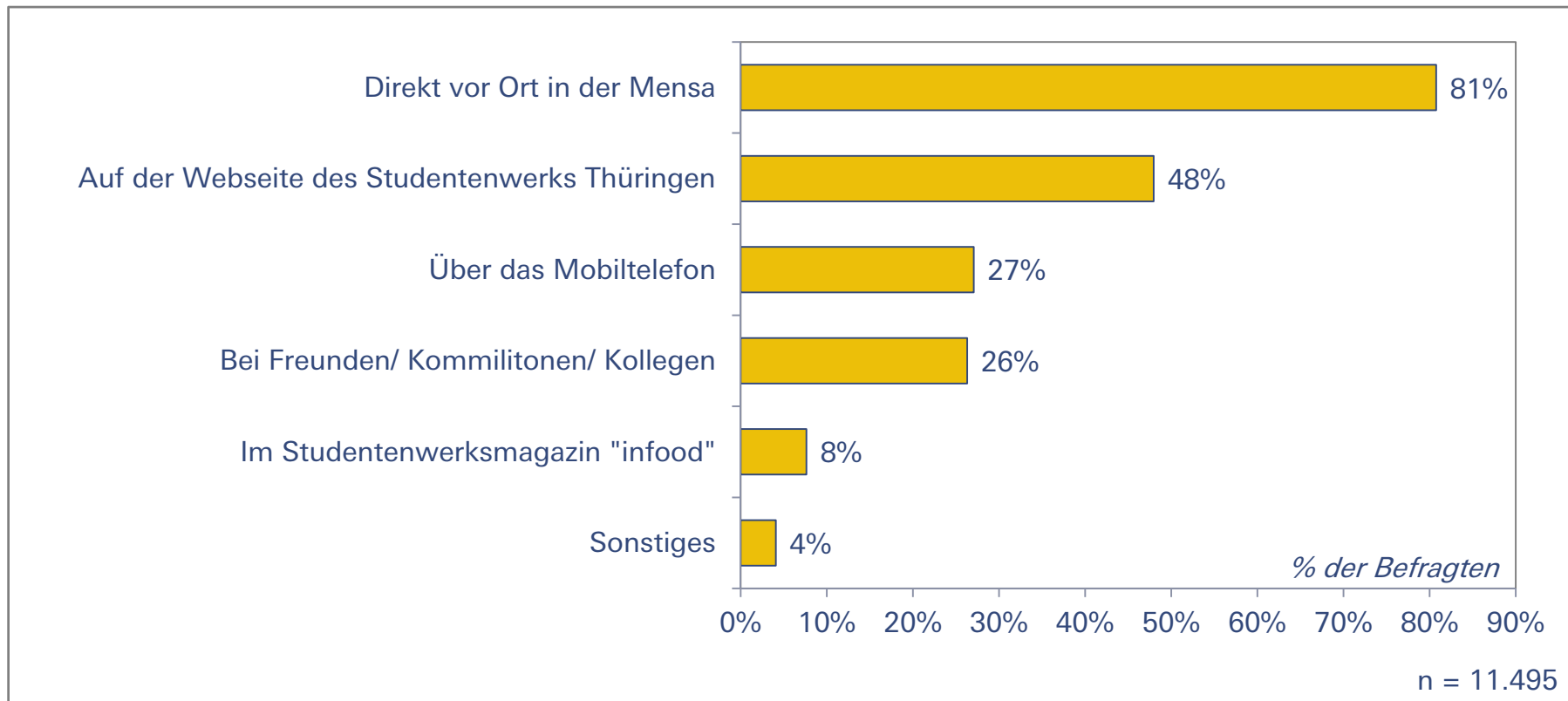
13% der Befragten nutzen am Samstag die Mensa für ihre Versorgung. Insgesamt 7% nehmen die Dienste der Cafeteria in Anspruch.

Welche der Einrichtungen/ Methoden nutzen Sie an einem typischen Samstag während der Vorlesungszeit für das Mittagessen?



Die deutliche Mehrheit der Befragten informiert sich direkt vor Ort über den Speiseplan. Knapp die Hälfte der Befragten bezieht die Speiseplaninformation zudem auch über die Homepage des Studentenwerks Thüringen.

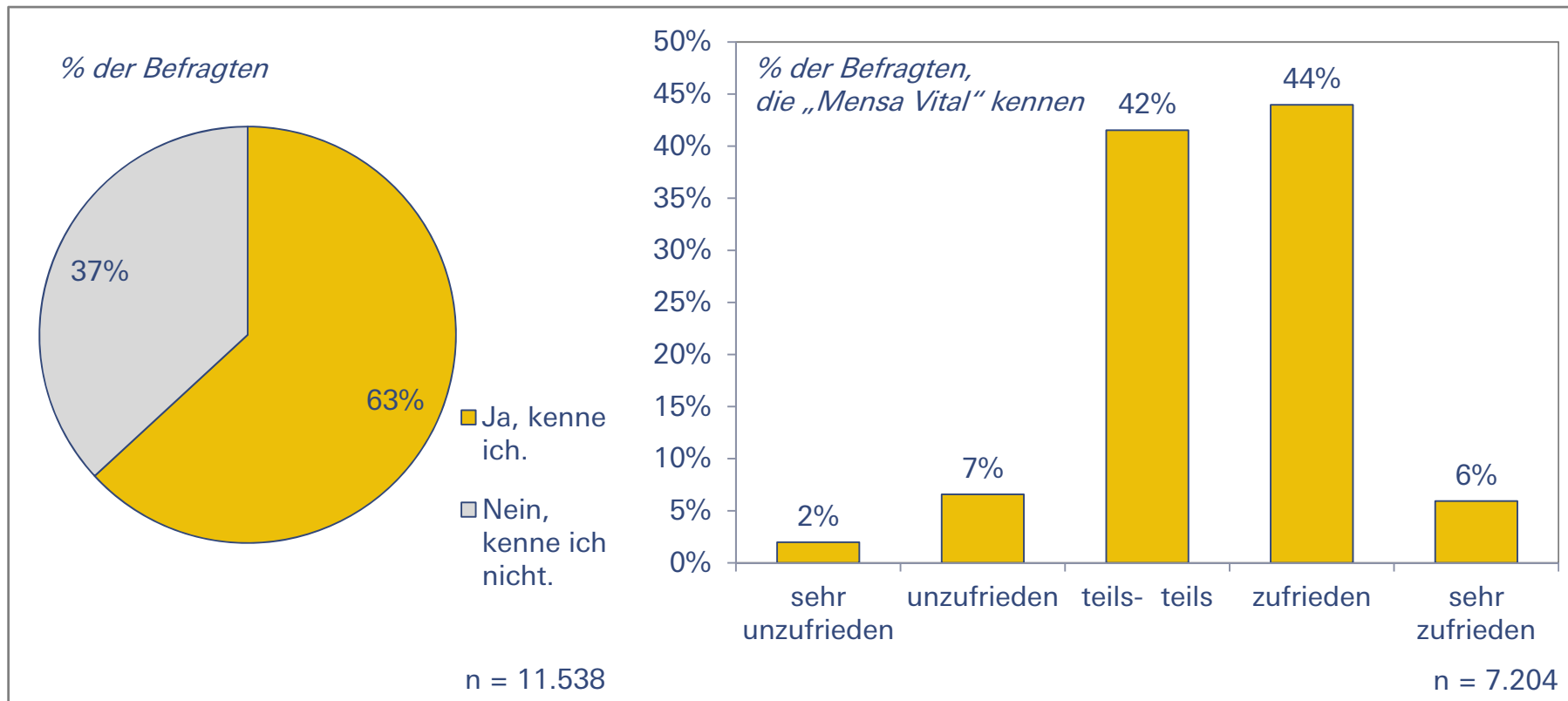
Wie informieren Sie sich über den Speiseplan? (Mehrfachnennungen möglich)



# Bekanntheit & Zufriedenheit mit Mensa Vital

Die überwiegende Mehrheit der Befragten ist mit dem Angebot „Mensa Vital“ vertraut. Insgesamt 50% der Befragten, die das Angebot kennen, sind zudem damit zufrieden bzw. sehr zufrieden.

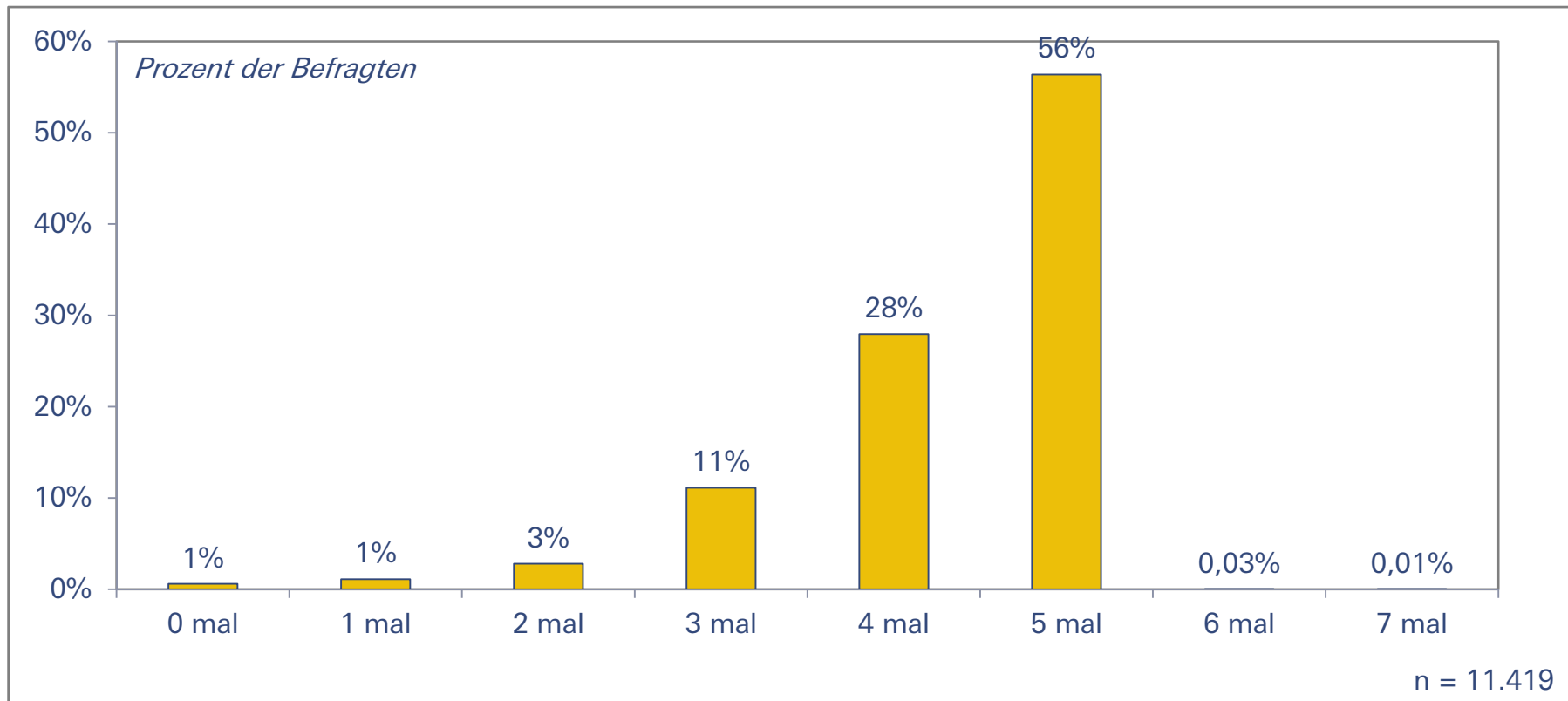
Kennen Sie das Angebot „Mensa Vital“ des Studentenwerk Thüringens?  
Wenn ja, wie zufrieden sind Sie damit?



## Wochentage an Hochschule

Über 56% der Befragten sind an 5 Tagen in der Woche während der Mittagszeit an der Hochschule.

An wie vielen Tagen pro Woche in der Vorlesungszeit sind Sie durchschnittlich an der Hochschule?



Projektziel & Vorgehen

▶ **Erste Ergebnisse der Befragung**

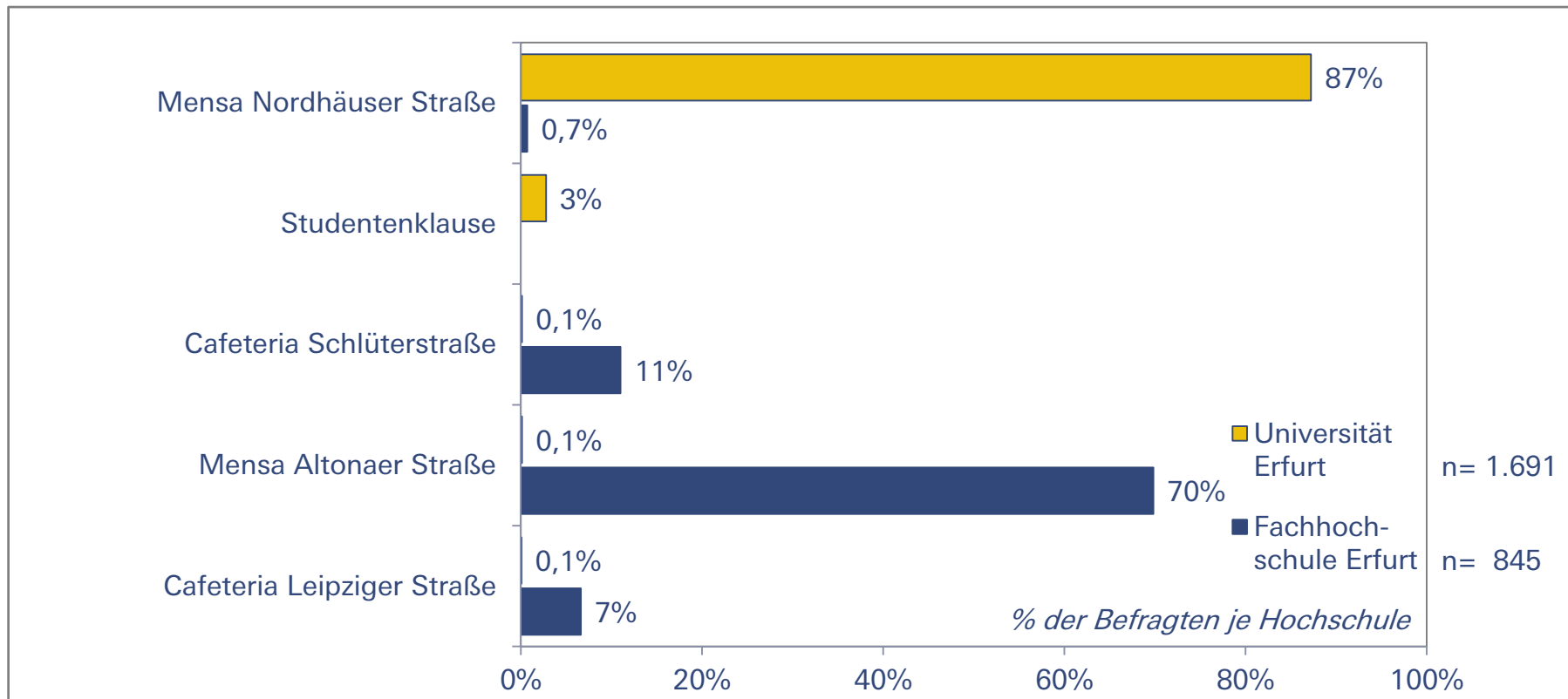
- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- **Nutzung der Standorte**
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

Nächste Schritte



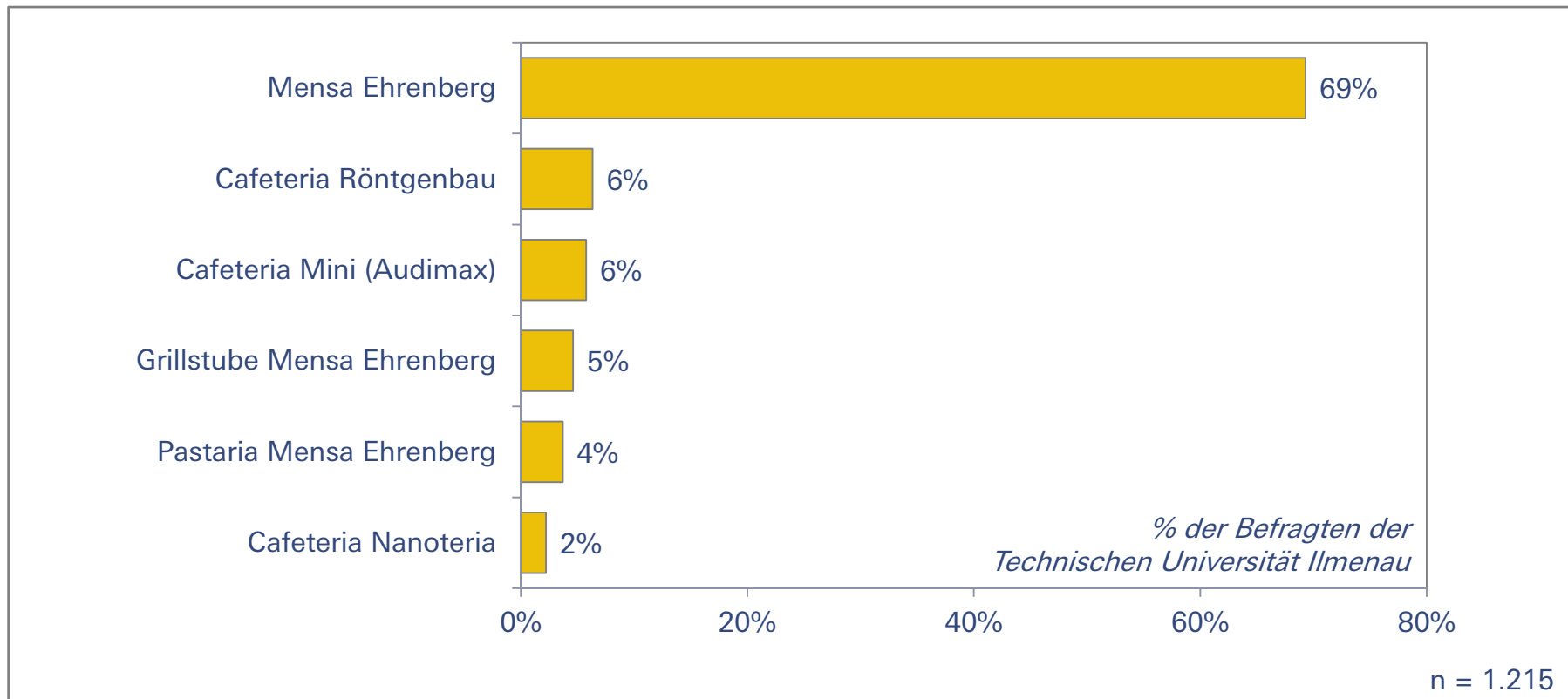
Die Befragten der Universität Erfurt besuchen mehrheitlich am häufigsten die Mensa Nordhäuser Straße. Der Großteil der Befragten der Fachhochschule Erfurt hingegen nutzt am häufigsten die Mensa Altonaer Straße.

Welche Einrichtung des Studentenwerks Thüringen besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?



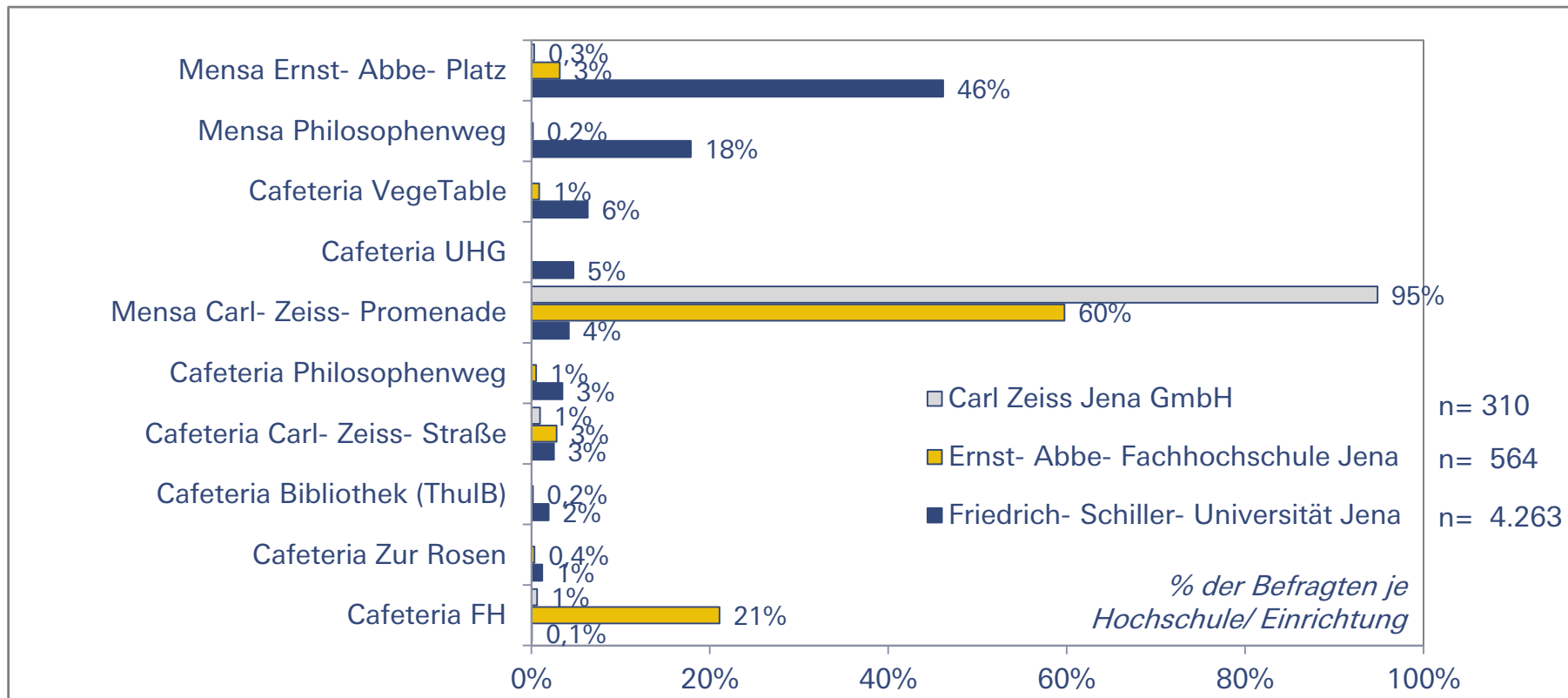
Die Befragten der Technischen Universität Ilmenau besuchen mehrheitlich am häufigsten die Mensa Ehrenberg.

Welche Einrichtung des Studentenwerks Thüringen besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?



46% der Befragten der Universität Jena besucht am häufigsten die Mensa Ernst-Abbe-Platz. Die meisten Befragten der Fachhochschule Jena sowie der Carl Zeiss Jena GmbH nutzen am häufigsten die Mensa Carl-Zeiss-Promenade.

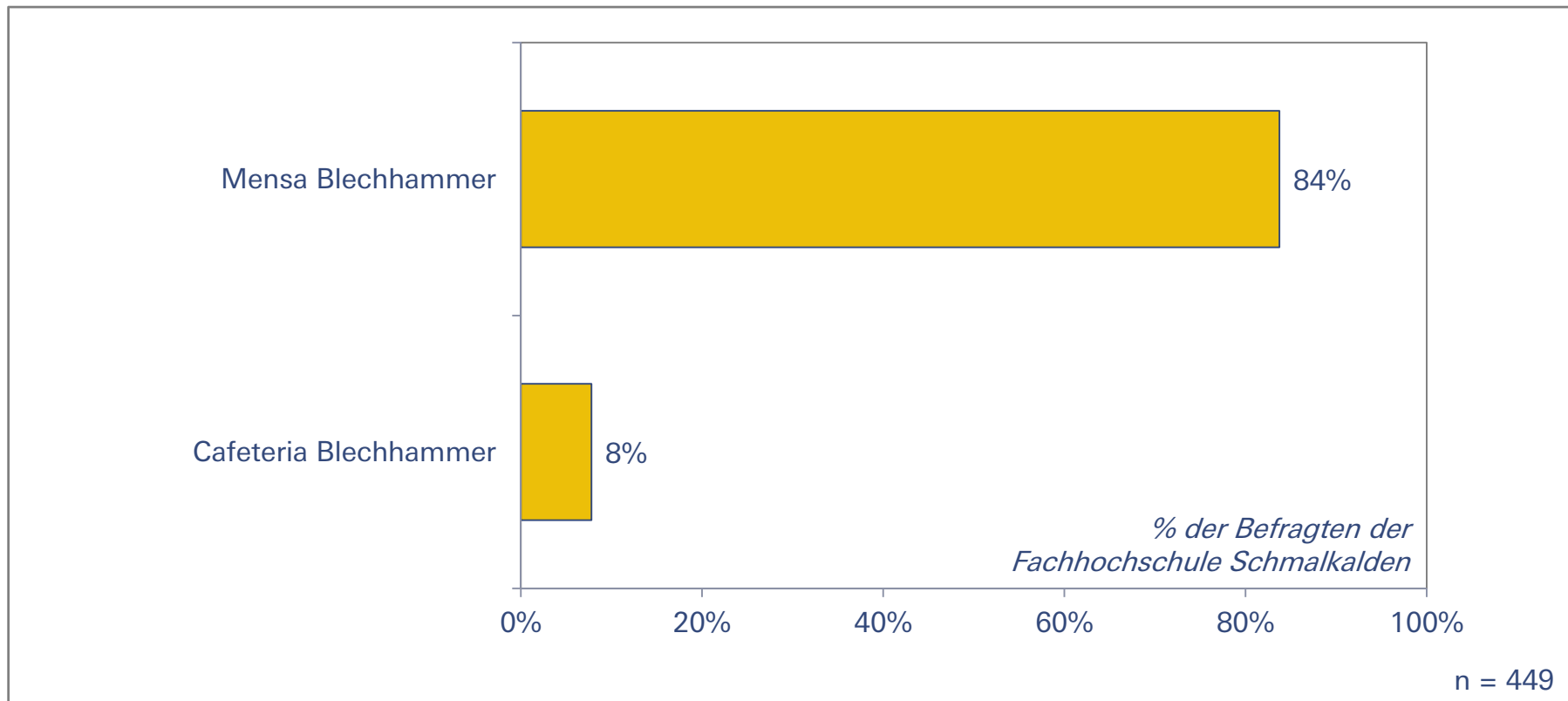
Welche Einrichtung des Studentenwerks Thüringen besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?



## Nutzung der Einrichtungen Schmalkalden

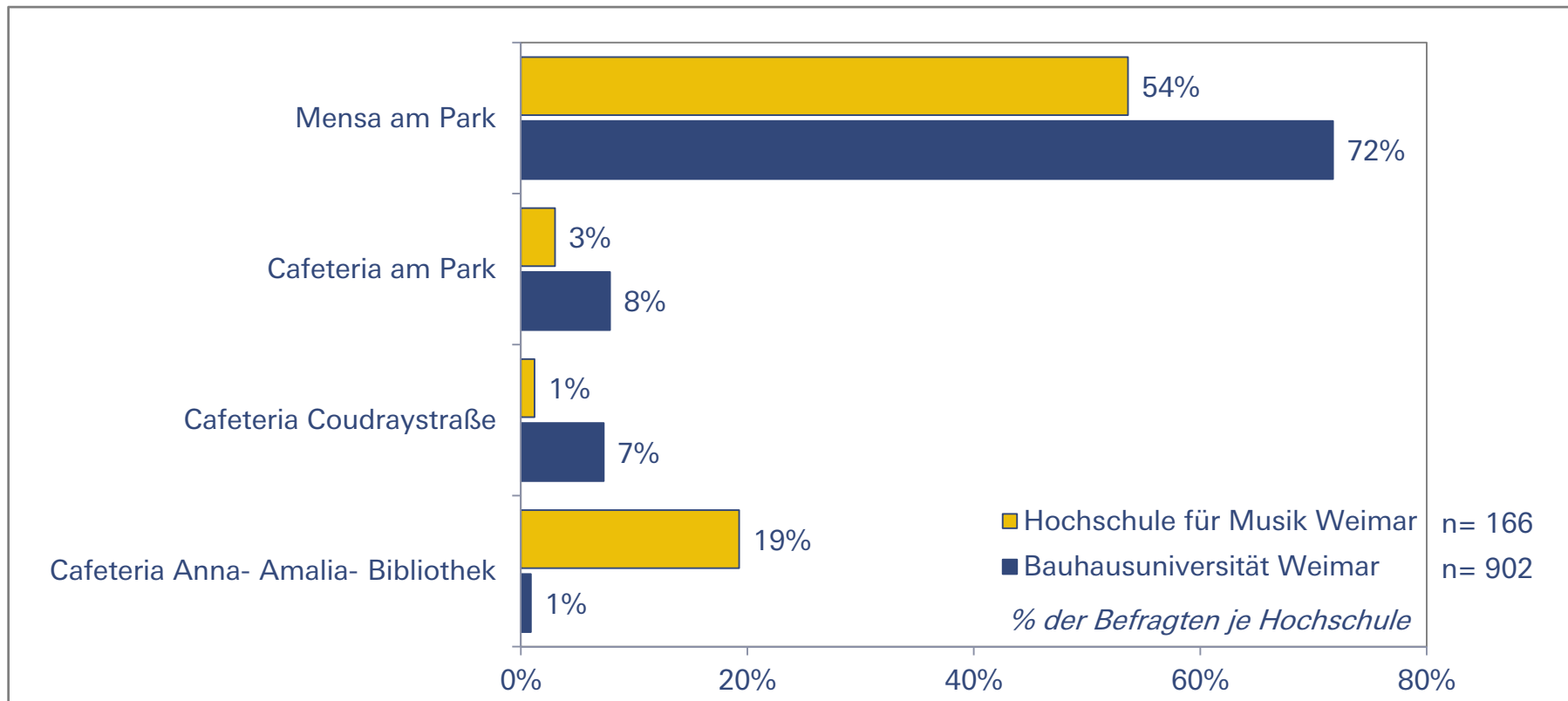
Der Großteil der Befragten der Fachhochschule Schmalkalden besucht am häufigsten die Mensa Blechhammer.

Welche Einrichtung des Studentenwerks Thüringen besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?



Die Befragten der Bauhausuniversität Weimar besuchen mehrheitlich am häufigsten die Mensa am Park. Von den Befragten der Hochschule für Musik wird zudem auch die Cafeteria Anna- Amalia- Bibliothek häufig genutzt.

Welche Einrichtung des Studentenwerks Thüringen besuchen Sie am häufigsten zum Mittagessen?



## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

### Nächste Schritte

# Vorgehensweise zur Ermittlung der Zufriedenheitswerte I

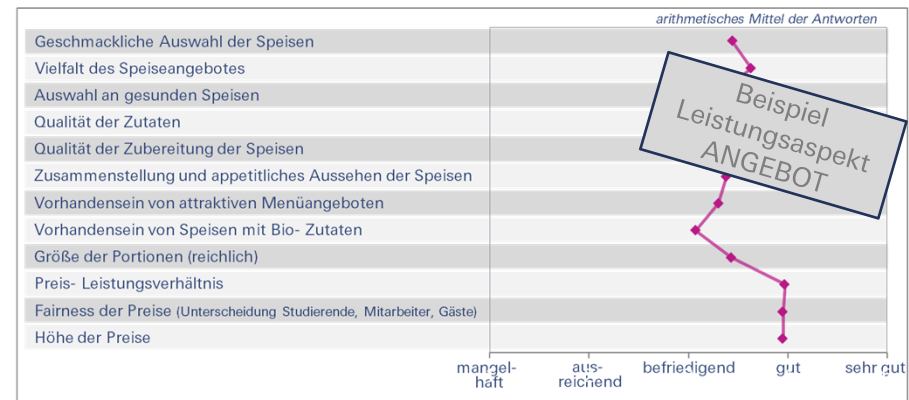
Im ersten Schritt wurden die Wichtigkeiten und Bewertungen der Einzelkriterien für jeden der drei Leistungsaspekte Angebot, Service & Örtlichkeit ermittelt.

Wie wichtig erachten Sie die folgenden Aspekte für die Wahl Ihrer Mittagesseneinrichtung?



Aus diesen Wichtigkeitswerten wurde der Anteil der Einzelkriterien am jeweiligen Gesamtkriterium ermittelt. Dieser Anteil ist Grundlage für die Gewichtung der Bewertungen der Einzelkriterien.

Wie bewerten Sie die von Ihnen am häufigsten besuchte Mensa/Cafeteria im Hinblick auf die folgenden Aspekte?



Die Bewertungen der Einzelkriterien wurden gewichtet mit deren Anteil am jeweiligen Gesamtkriterium.

## Vorgehensweise zur Ermittlung der Zufriedenheitswerte II

Im zweiten Schritt wurden die Beurteilungswerte für die drei Leistungsaspekte ermittelt und daraus ein Zufriedenheitswert abgeleitet. Auf gleichem Wege ließ sich auch aus der Gesamtheit der Einzelkriterien ein Gesamtzufriedenheitswert erarbeiten.

$$\text{Beurteilung}_{\text{ANGEBOT}} = \sum_{N=1}^{n=1} \text{Bewertung}_{\text{Einzelkriterium ANGEBOT } n} \times \text{Gewichtung}_{\text{Einzelkriterium ANGEBOT } n}$$

Beispiel  
Leistungsaspekt  
ANGEBOT

Die Beurteilung für die Leistungsaspekt ANGEBOT liegt genau wie die Einzelkriterien in einem Wertebereich von  $1 \leq \text{Beurteilung}_{\text{ANGEBOT}} \leq 5$ .

$$\text{Zufriedenheitswert}_{\text{ANGEBOT}} = \frac{\text{Beurteilung}_{\text{ANGEBOT}} - 1}{5 - 1}$$

Der Zufriedenheitswert des Leistungsaspekts ANGEBOT liegt in einem Wertebereich von  $0\% \leq \text{Zufriedenheitswert}_{\text{ANGEBOT}} \leq 100\%$ .



## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

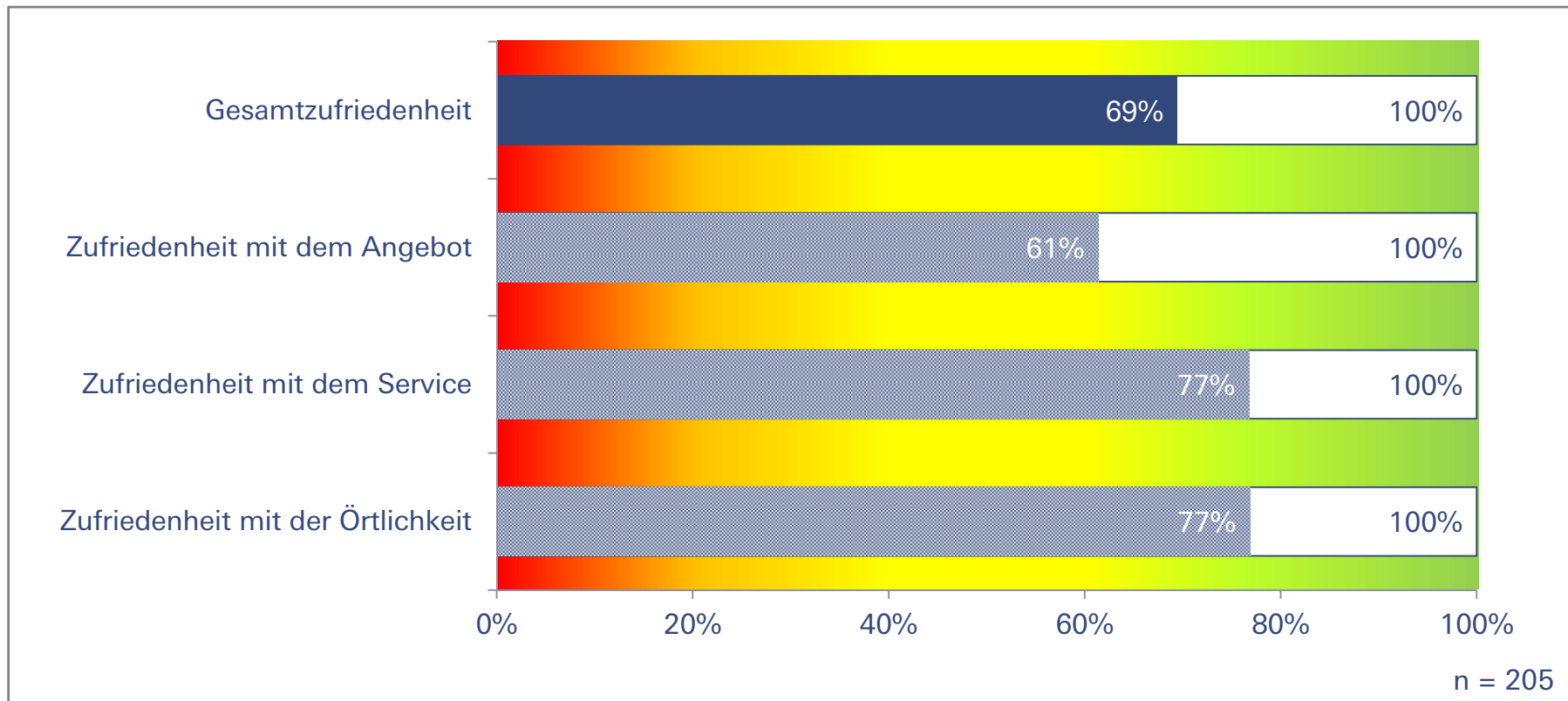
### Nächste Schritte

# Zufriedenheit

## Mensa am Wartenberg

Die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa am Wartenberg liegt insgesamt bei 69%. Um diese zu erhöhen, sollte man beim Angebot ansetzen.

### Zufriedenheitsindizes für die Mensa am Wartenberg – Gesamtindex und Teilindizes

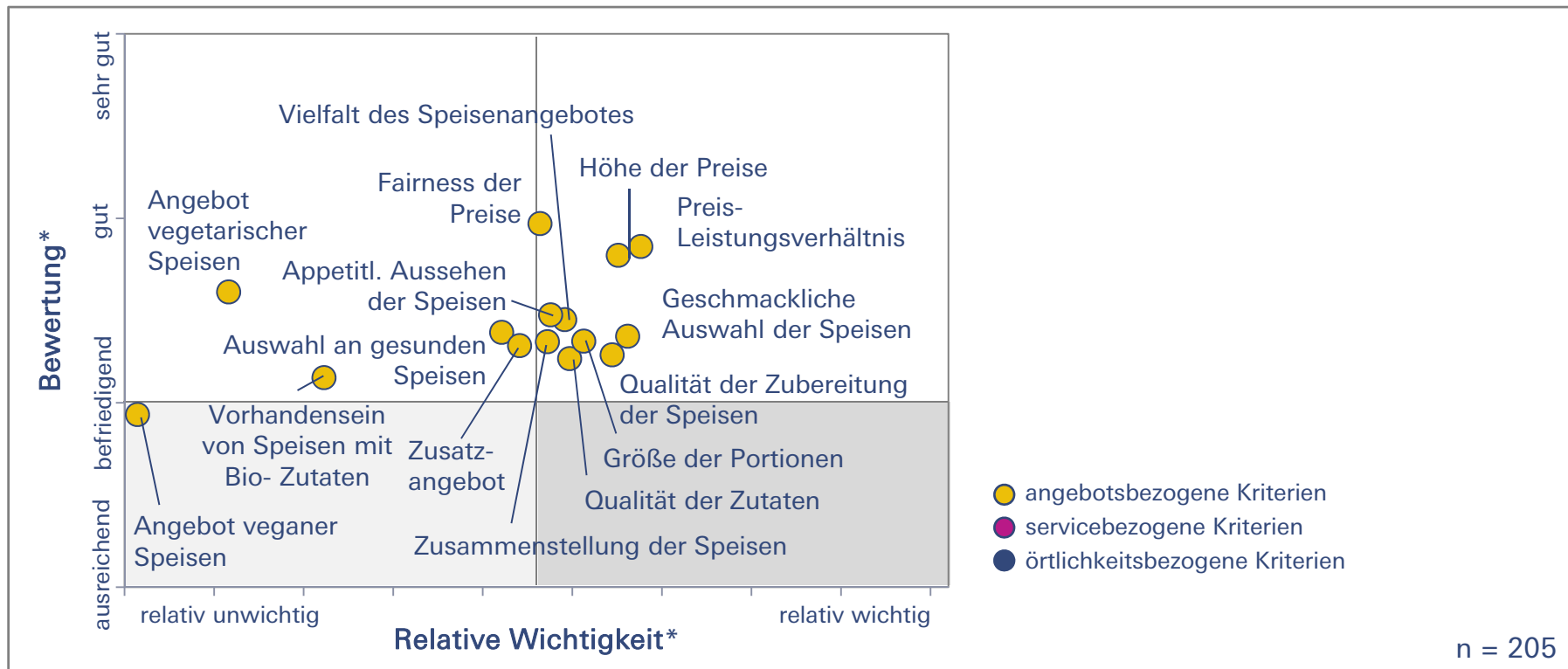


# Handlungsfelder - ANGEBOT

## Mensa am Wartenberg

Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Mensa am Wartenberg zu erhöhen, könnte bei der Qualität, beim Geschmack, der Zusammenstellung, der Größe der Portionen aber auch bei der Vielfalt angesetzt werden.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Wartenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



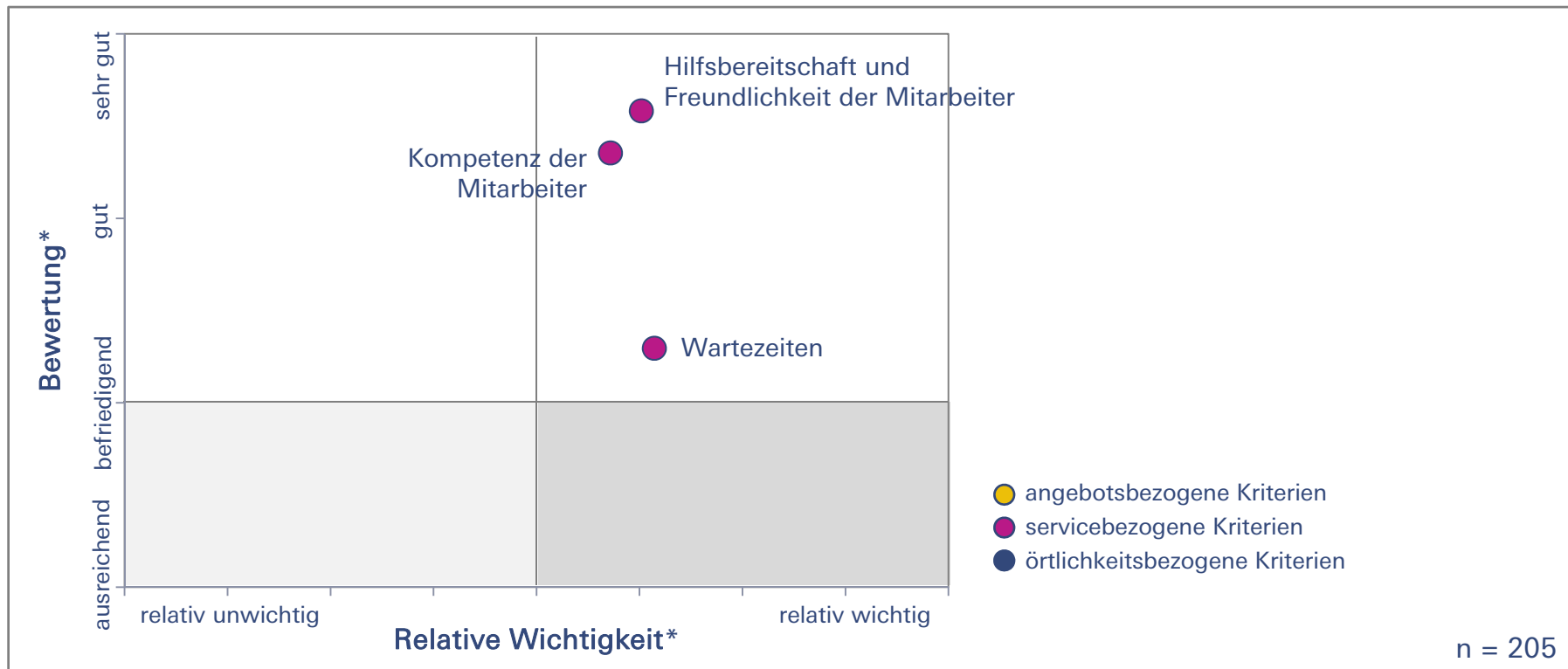
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa am Wartenberg

Die Zufriedenheit mit dem Service der Mensa am Wartenberg liegt bereits bei 77%. Allerdings werden die Wartezeiten verhältnismäßig schlecht bewertet.

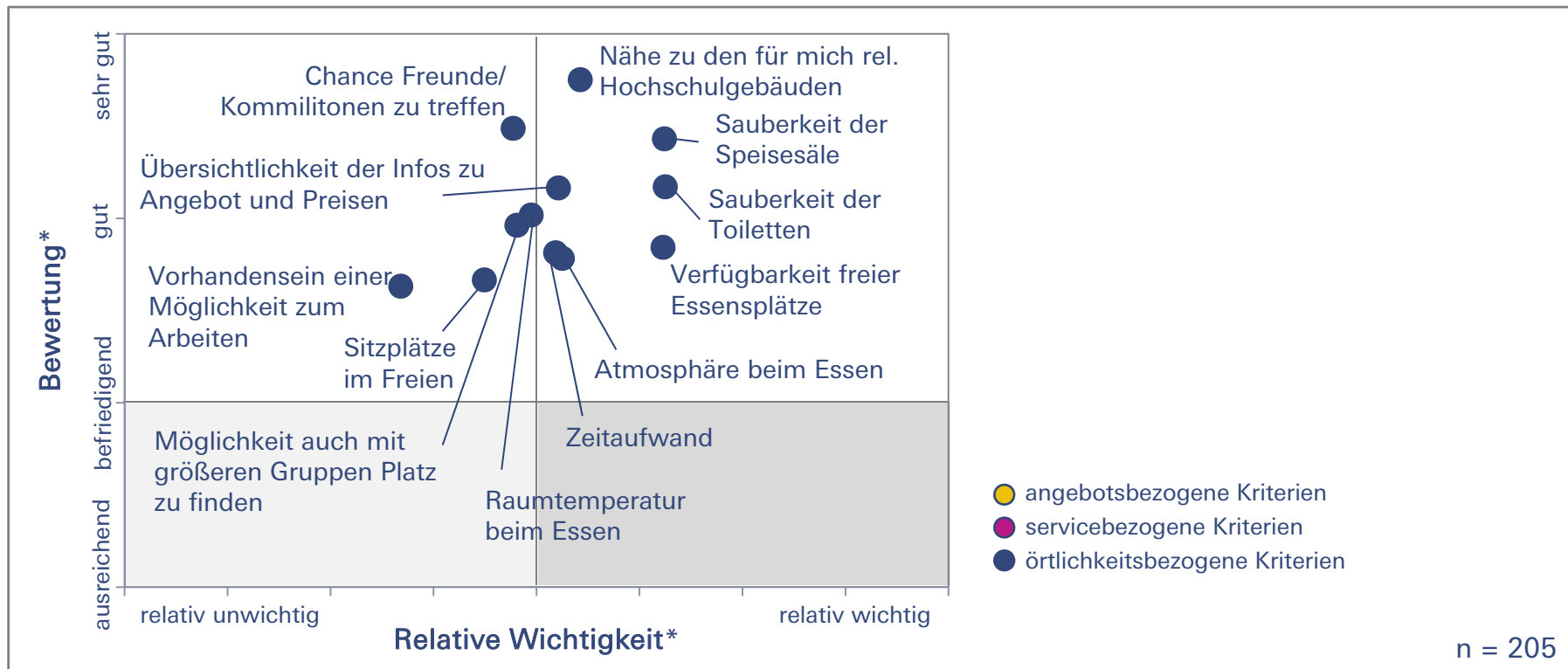
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Wartenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Mensa am Wartenberg zeigen sich keine deutlichen Handlungsfelder.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Wartenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - **Erfurt**
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

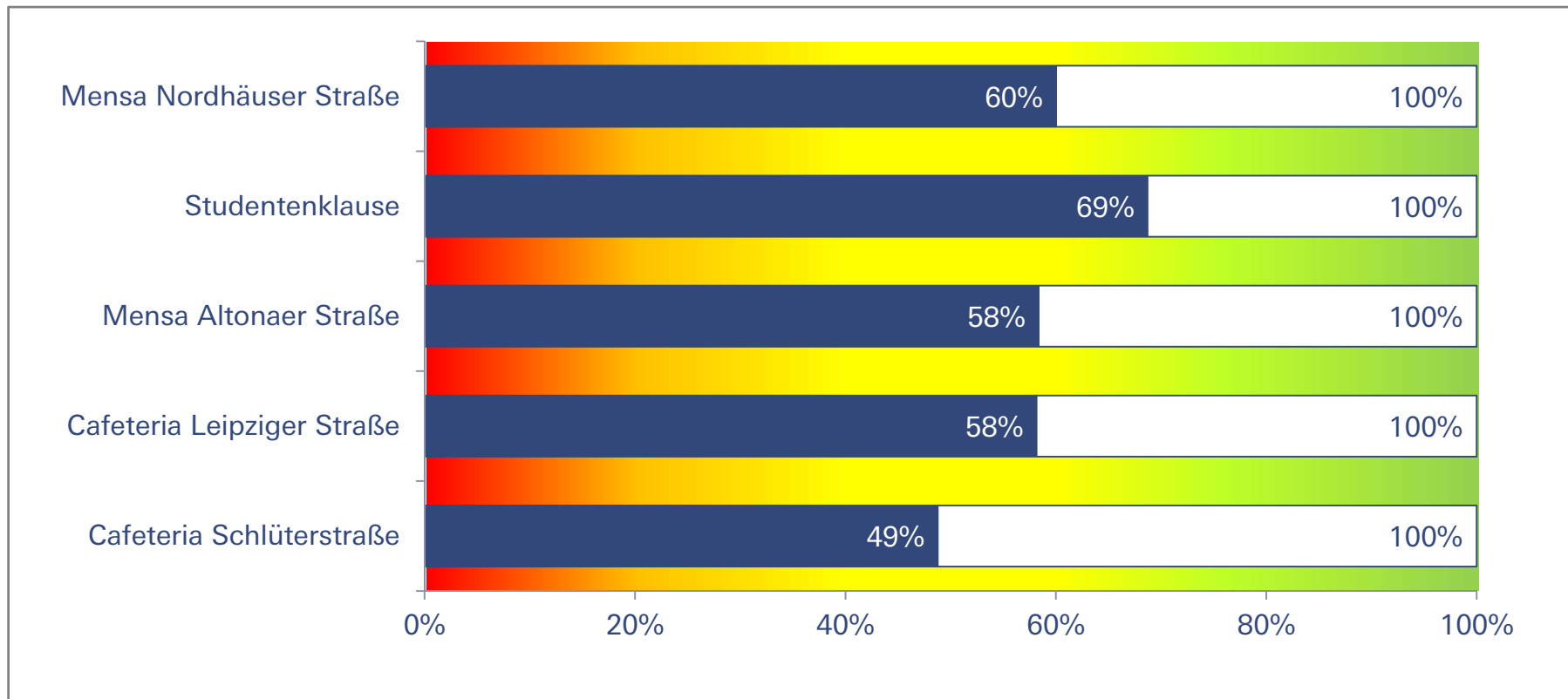
### Nächste Schritte

# Übersicht Zufriedenheit

## Alle Einrichtungen in Erfurt

Insgesamt schwankt die Gesamtzufriedenheit mit den Einrichtungen des Studentenwerks Thüringen in Erfurt von 49% bis 69%.

### Gesamtzufriedenheit für alle Einrichtungen des Studentenwerks Thüringen in Erfurt

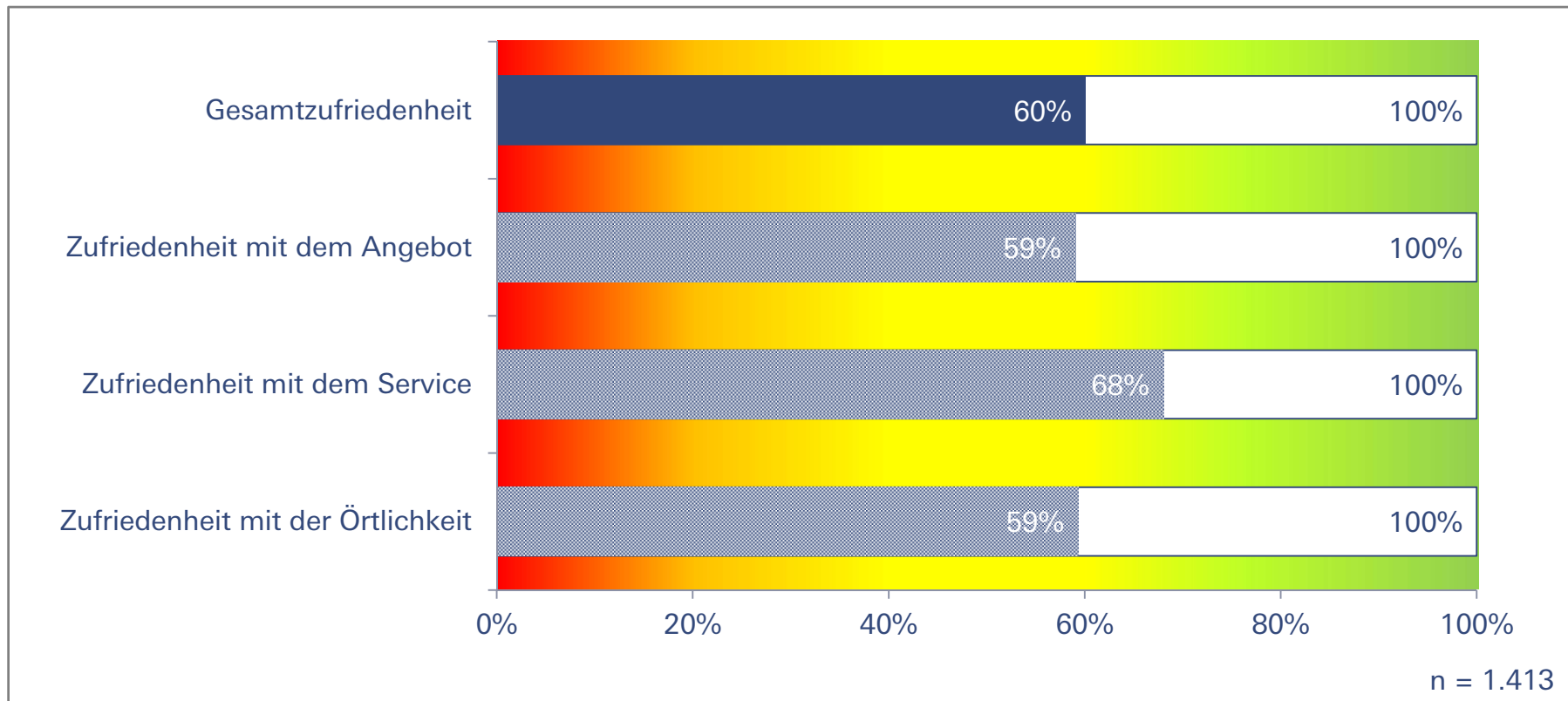


# Zufriedenheit

## Mensa Nordhäuser Straße

Die Mensa Nordhäuser Straße erzielt heute eine Gesamtzufriedenheit von 60%.

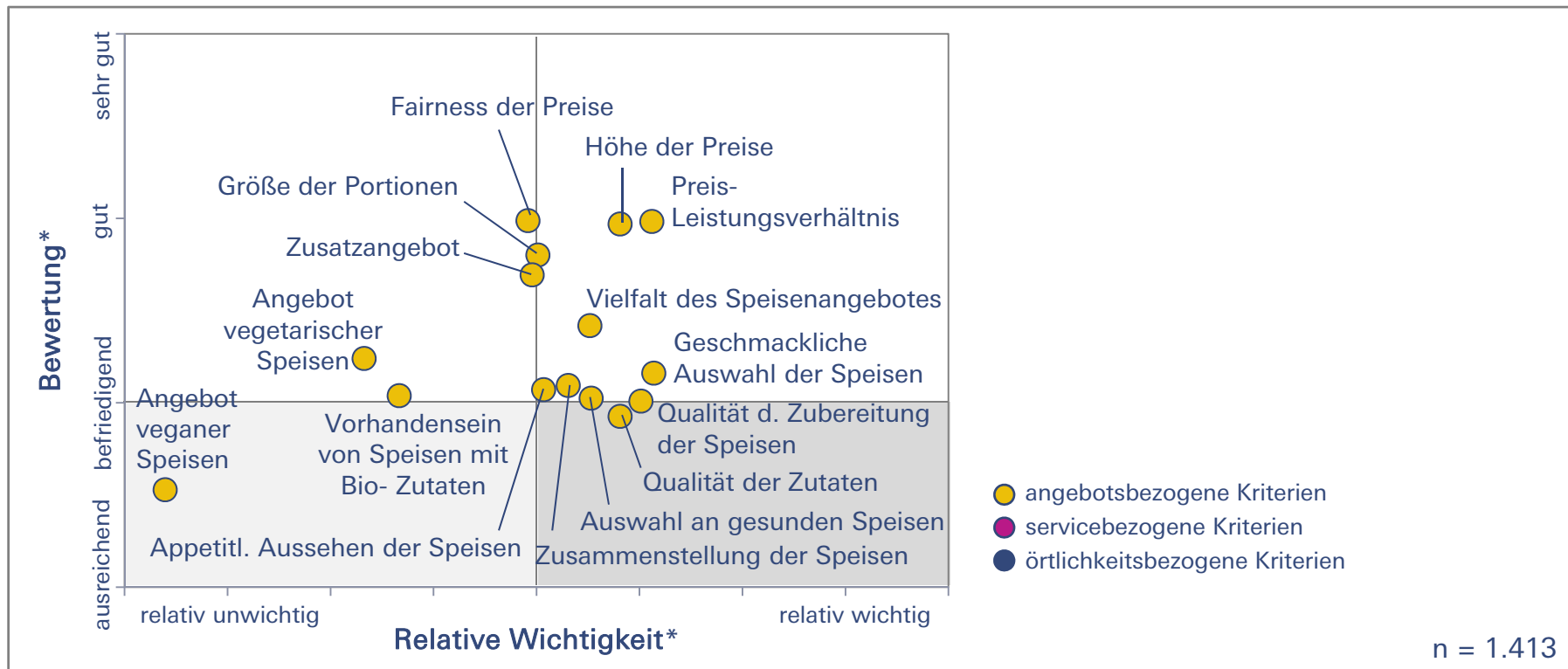
### Zufriedenheitsindizes für die Mensa Nordhäuser Straße – Gesamtindex und Teilindizes





Um die Zufriedenheit mit der Mensa Nordhäuser Straße zu erhöhen, könnte bei der Qualität, dem Geschmack, der Zusammenstellung sowie dem Angebot an gesunden Speisen angesetzt werden.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Nordhäuser Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



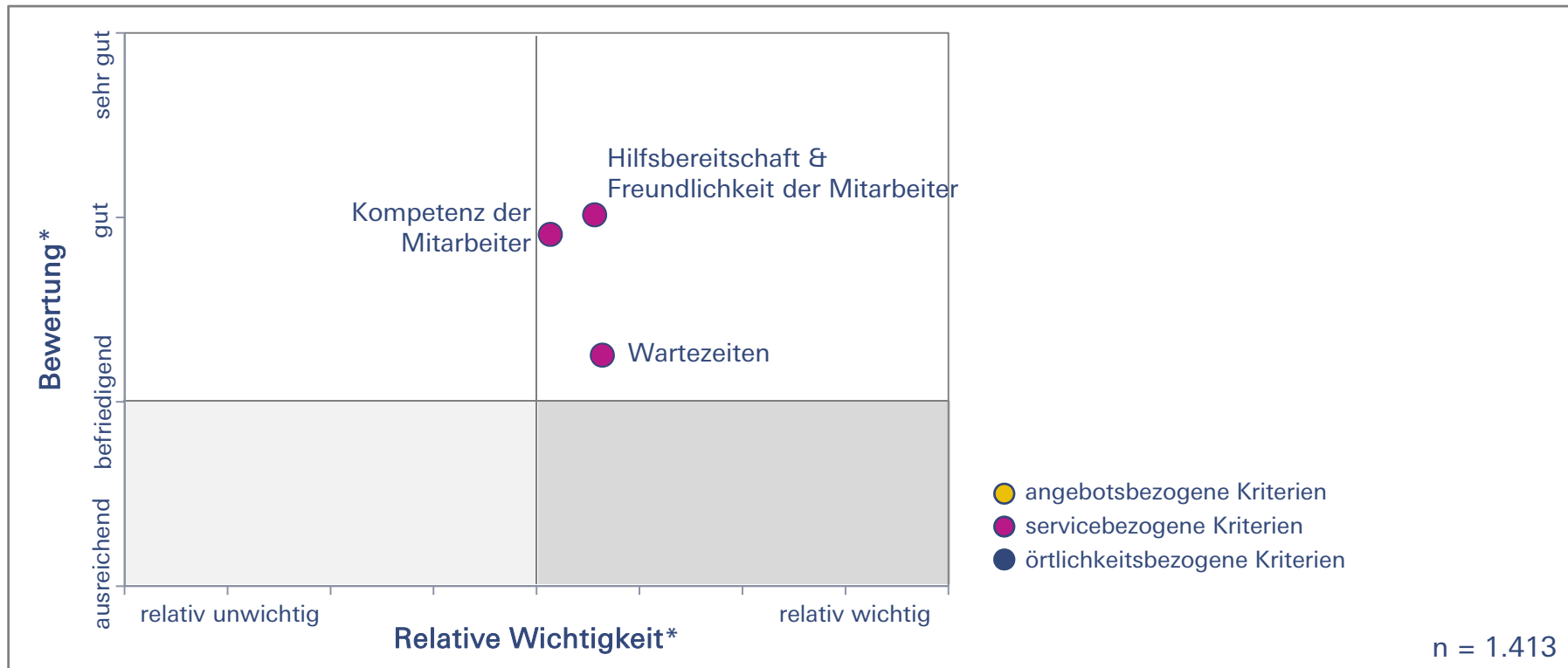
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Nordhäuser Straße

In Bezug auf den Service der Mensa Nordhäuser Straße würde eine Verkürzung der Wartezeiten die Zufriedenheit mit diesem Aspekt erhöhen.

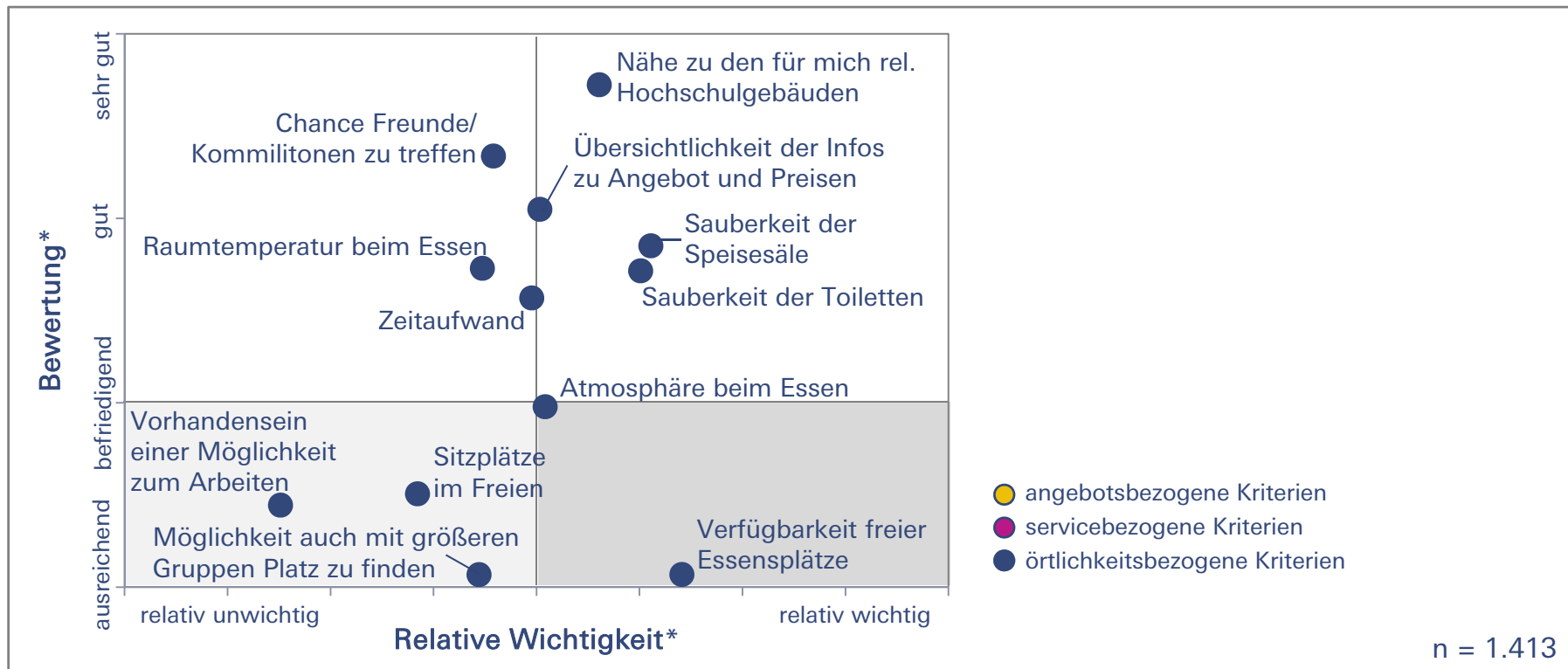
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Nordhäuser Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Mensa Nordhäuser Straße könnte erhöht werden, indem man bei der Verfügbarkeit der Plätze ansetzt.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Nordhäuser Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



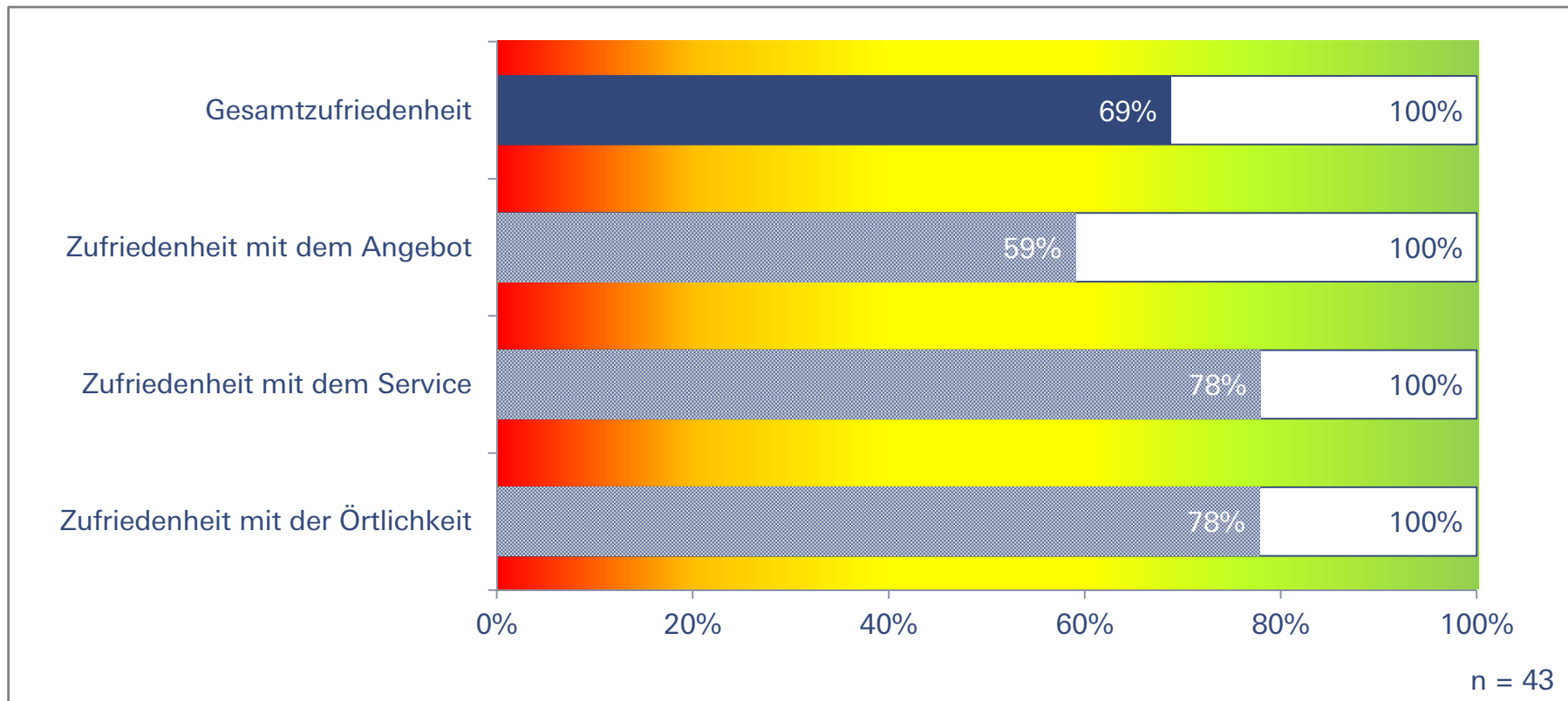
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Studentenklausure

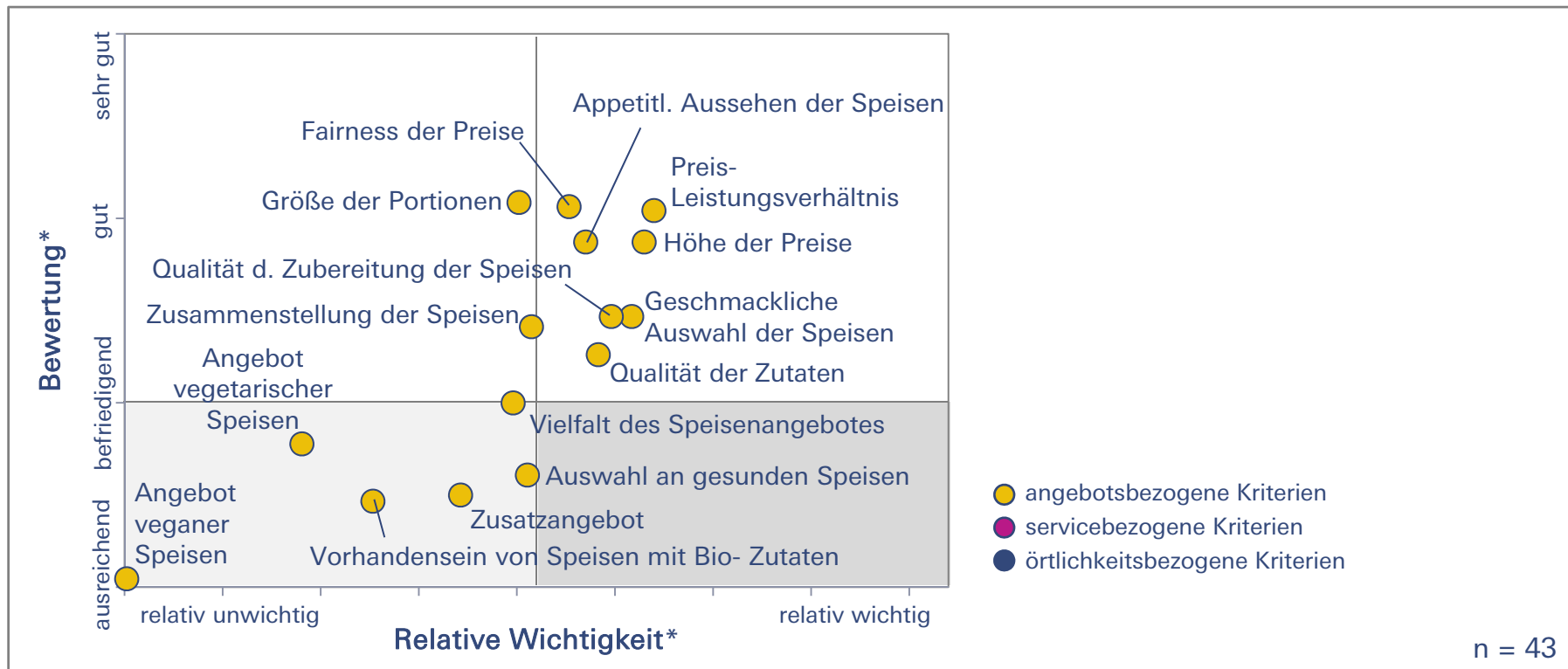
78% Zufriedenheit mit dem Service und der Örtlichkeit in der Studentenklausure sind bereits erfreulich. Handlungsbedarf besteht aber beim Angebot.

### Zufriedenheitsindizes für die Studentenklausure – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Studentenklausur zu erhöhen, könnte man bei der Qualität, dem Geschmack, dem Angebot gesunder Speisen sowie der Vielfalt und Zusammenstellung ansetzen.

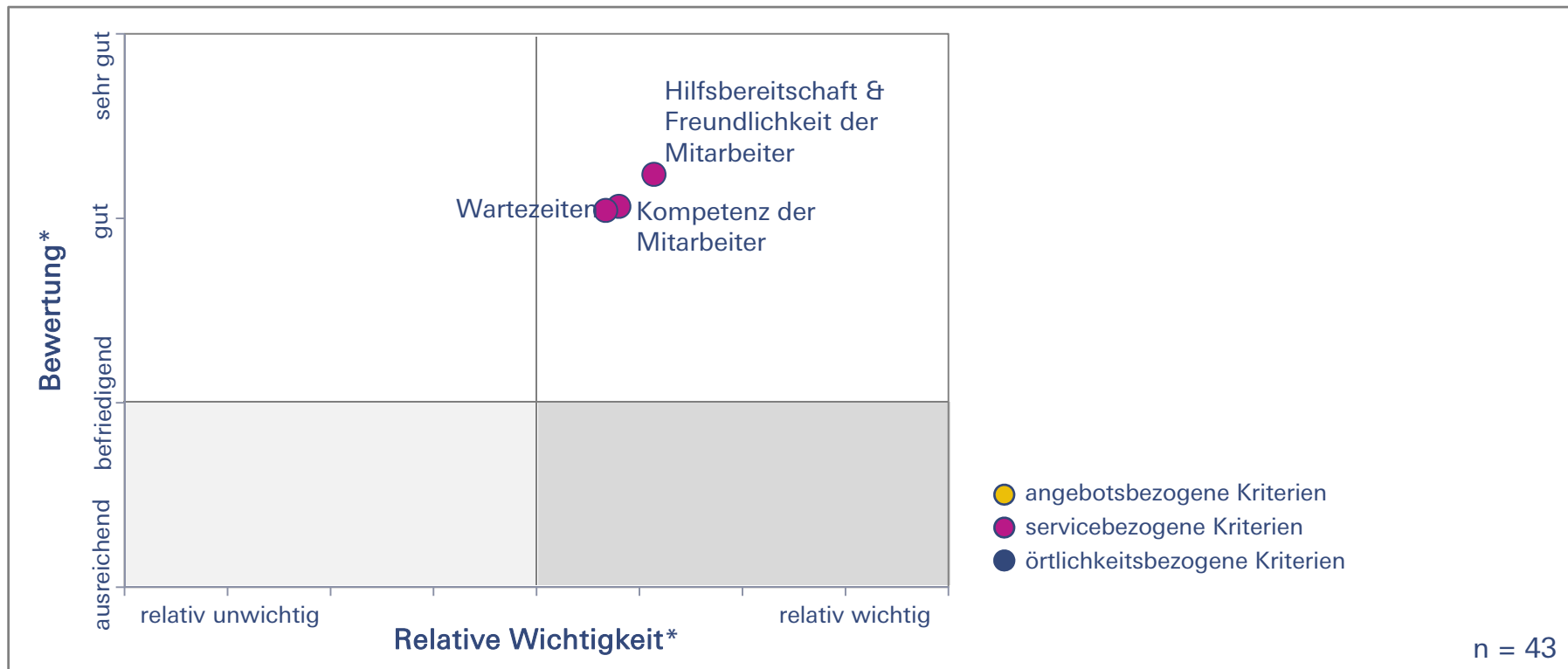
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Studentenklausur im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf den Service der Studentenklausur zeigen sich keine deutlichen Handlungsfelder.

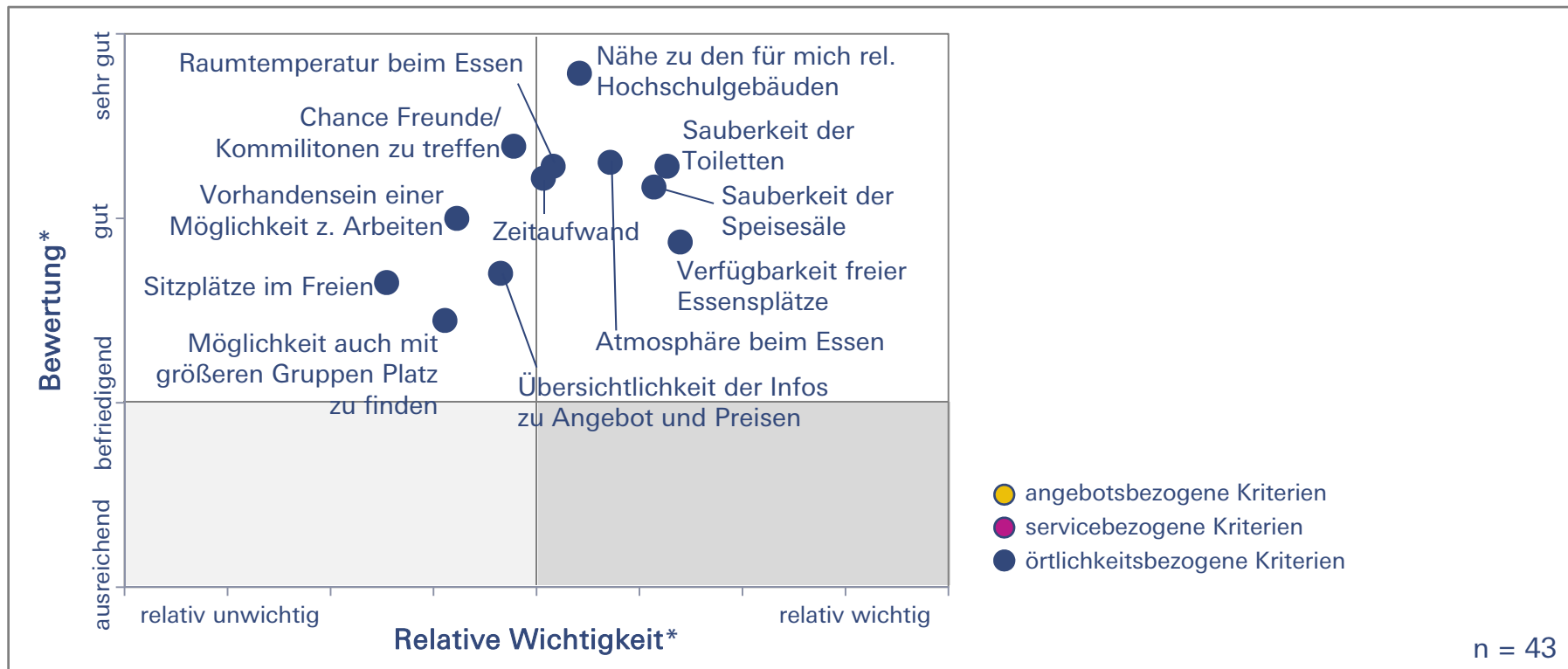
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Studentenklausur im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Örtlichkeit der Studentenklausur ist bereits gut aufgestellt und zeigt keinen dringenden Handlungsbedarf.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Studentenklausur im Hinblick auf diese Aspekte?



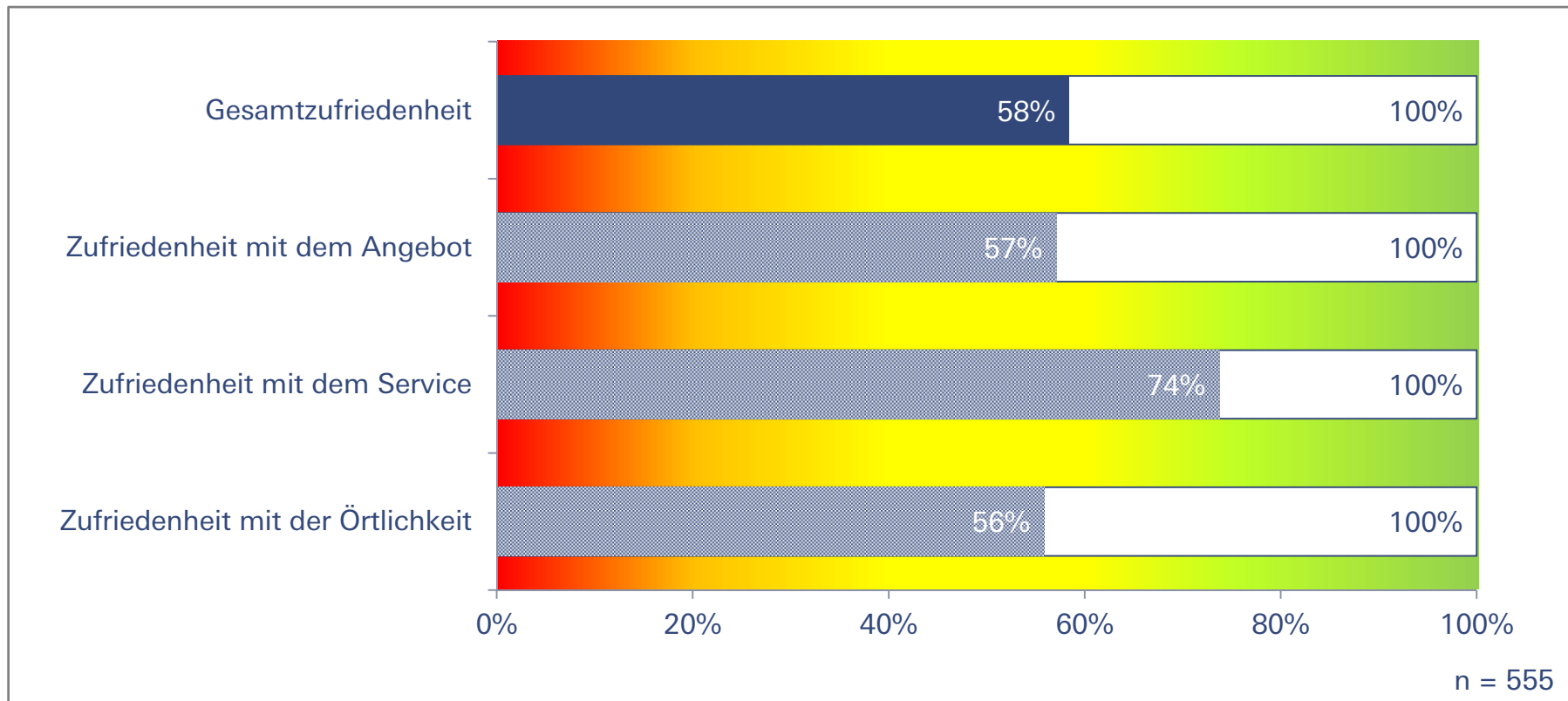
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Mensa Altonaer Straße

Die Zufriedenheit mit dem Service in der Mensa Altonaer Straße ist bereits erfreulich hoch. Das Angebot und die Örtlichkeit können aber noch verbessert werden.

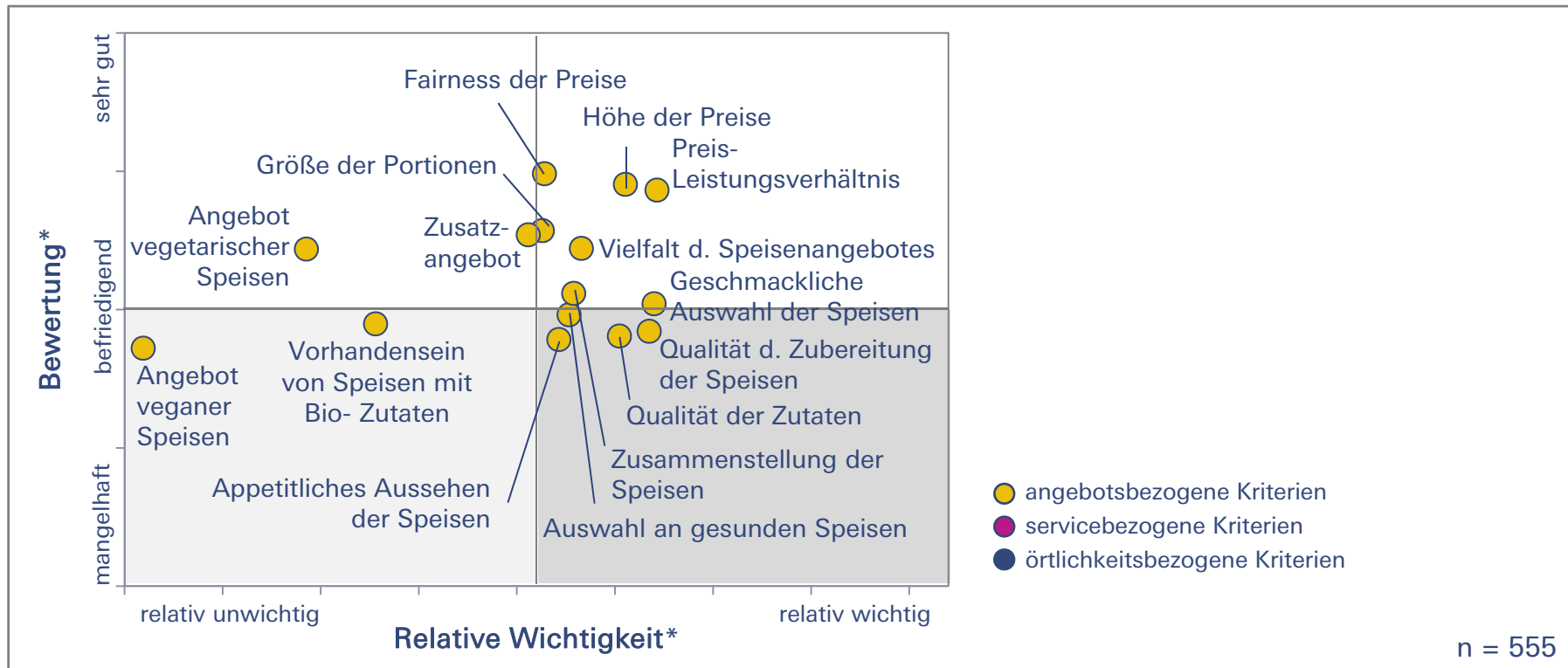
### Zufriedenheitsindizes für die Mensa Altonaer Straße – Gesamtindex und Teilindizes





Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Mensa Altonaer Straße zu erhöhen, könnte bei der Qualität, dem Geschmack, der Zusammenstellung sowie dem Angebot gesunder Speisen angesetzt werden.

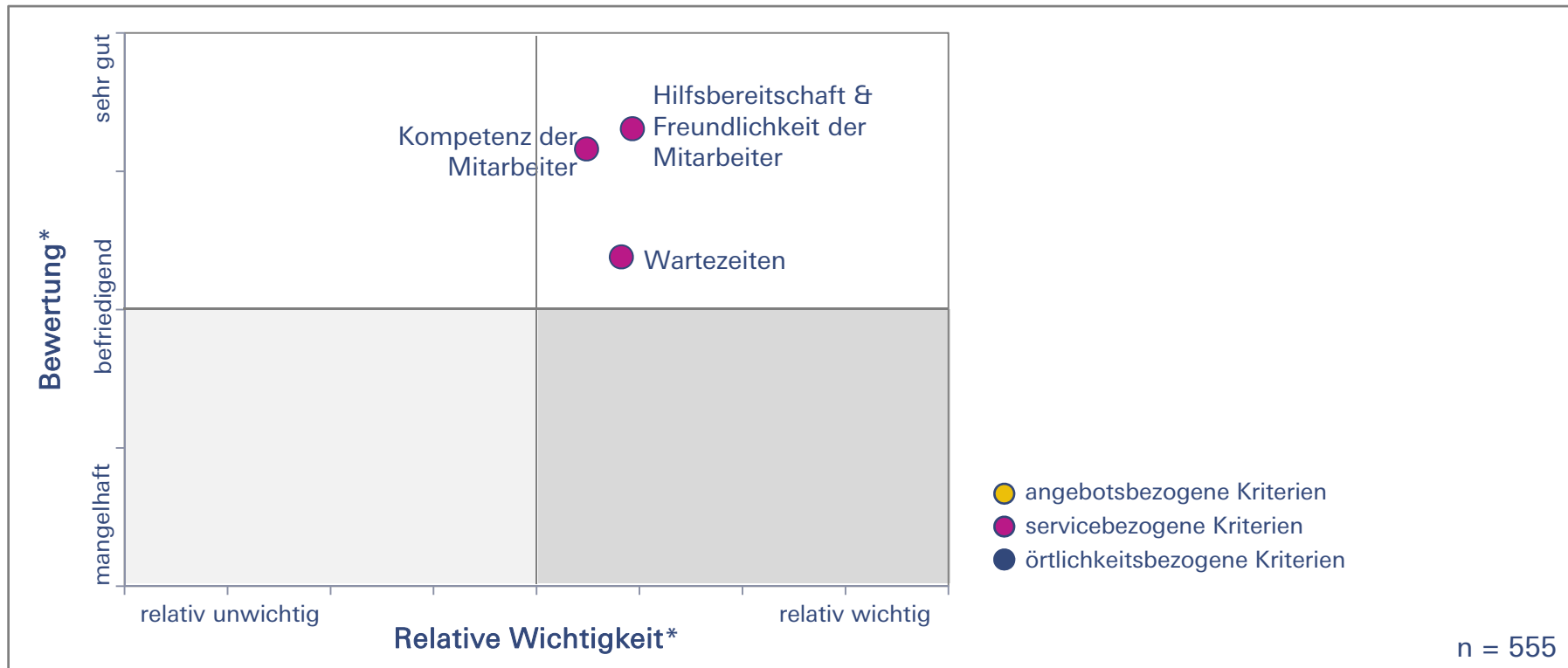
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Altonaer Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die gute Bewertung des Services der Mensa Altonaer Straße wird nicht von allen Teilaspekten getragen. Die Wartezeiten sind durchaus verbesserungswürdig.

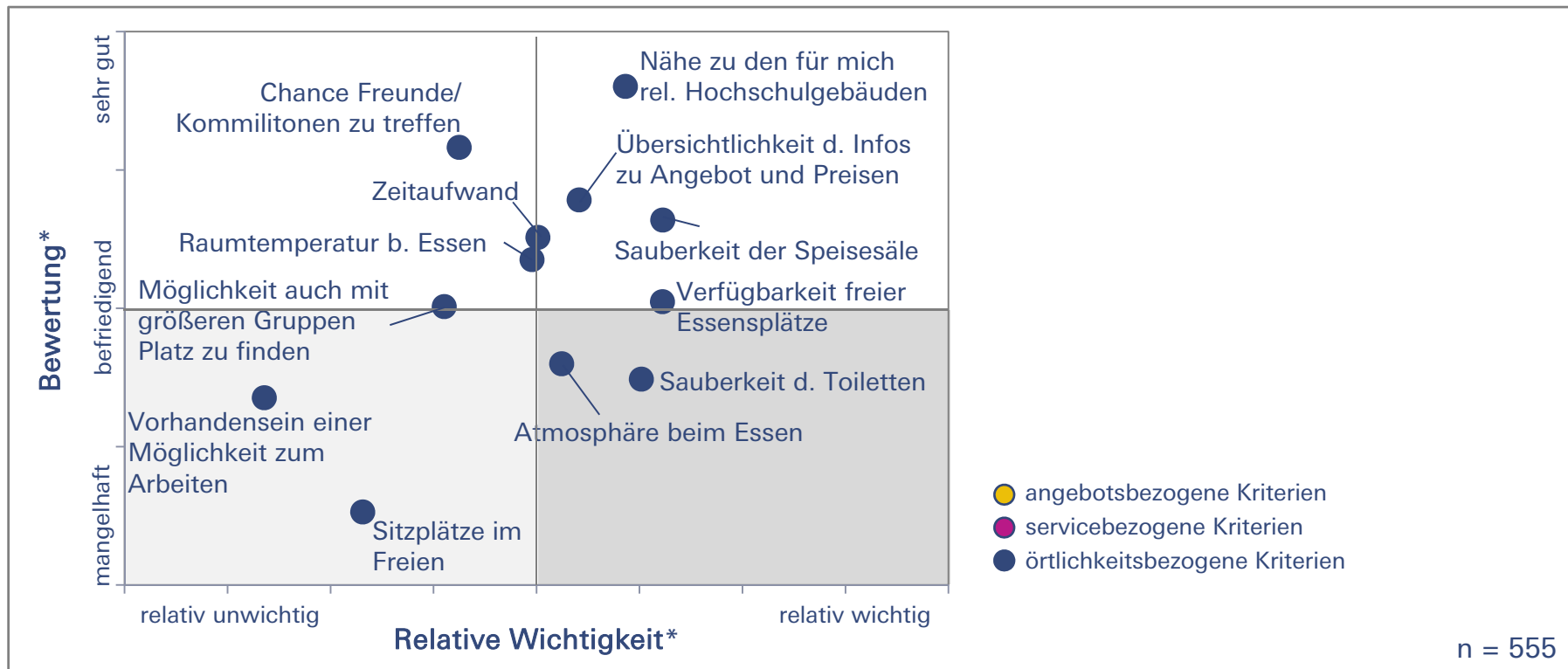
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Altonaer Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Mensa Altonaer Straße sind die Sauberkeit der Toiletten sowie die Verfügbarkeit der Essensplätze dringende Handlungsfelder.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Altonaer Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



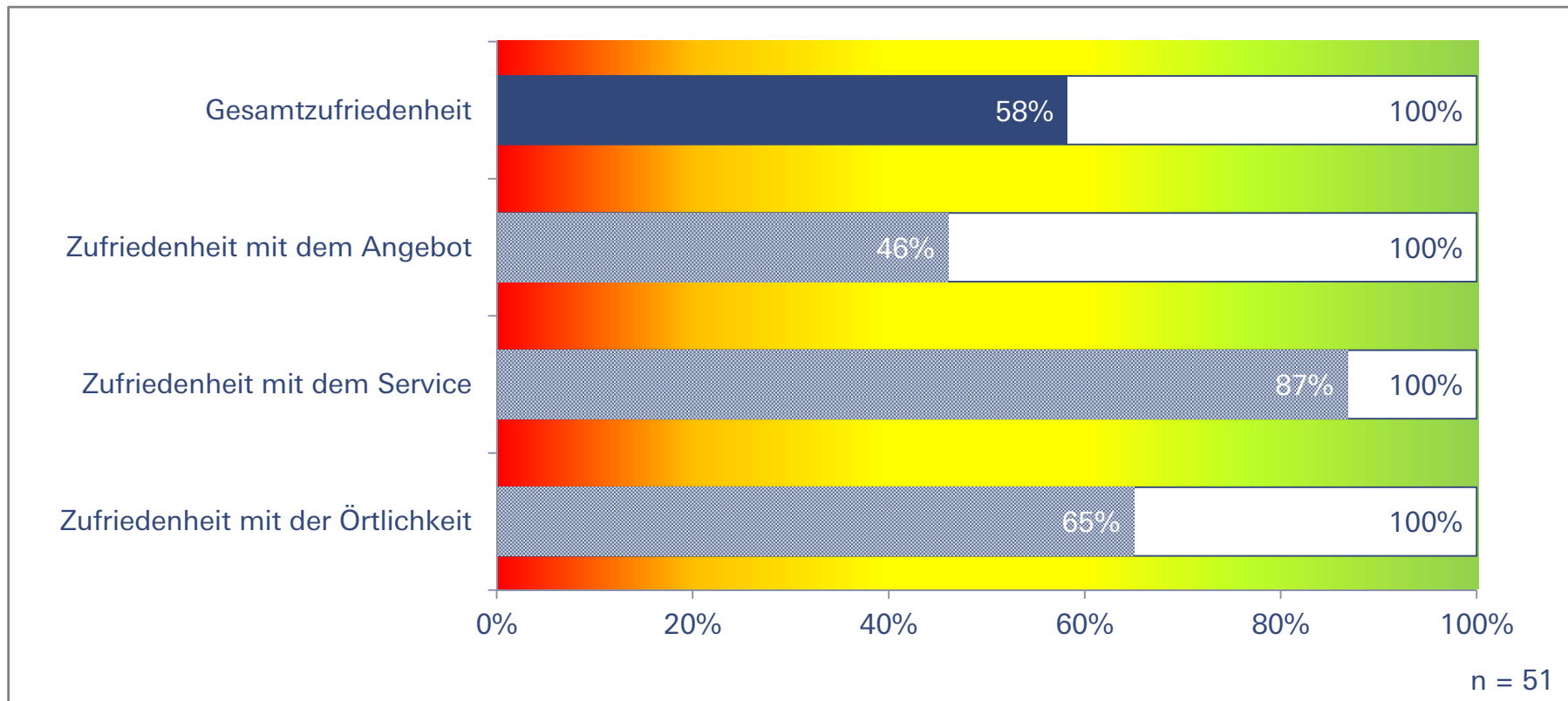
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Leipziger Straße

Trotz der sehr hohen Servicezufriedenheit in der Cafeteria Leipziger Straße sollten das Angebot und die Örtlichkeit verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Leipziger Straße – Gesamtindex und Teilindizes

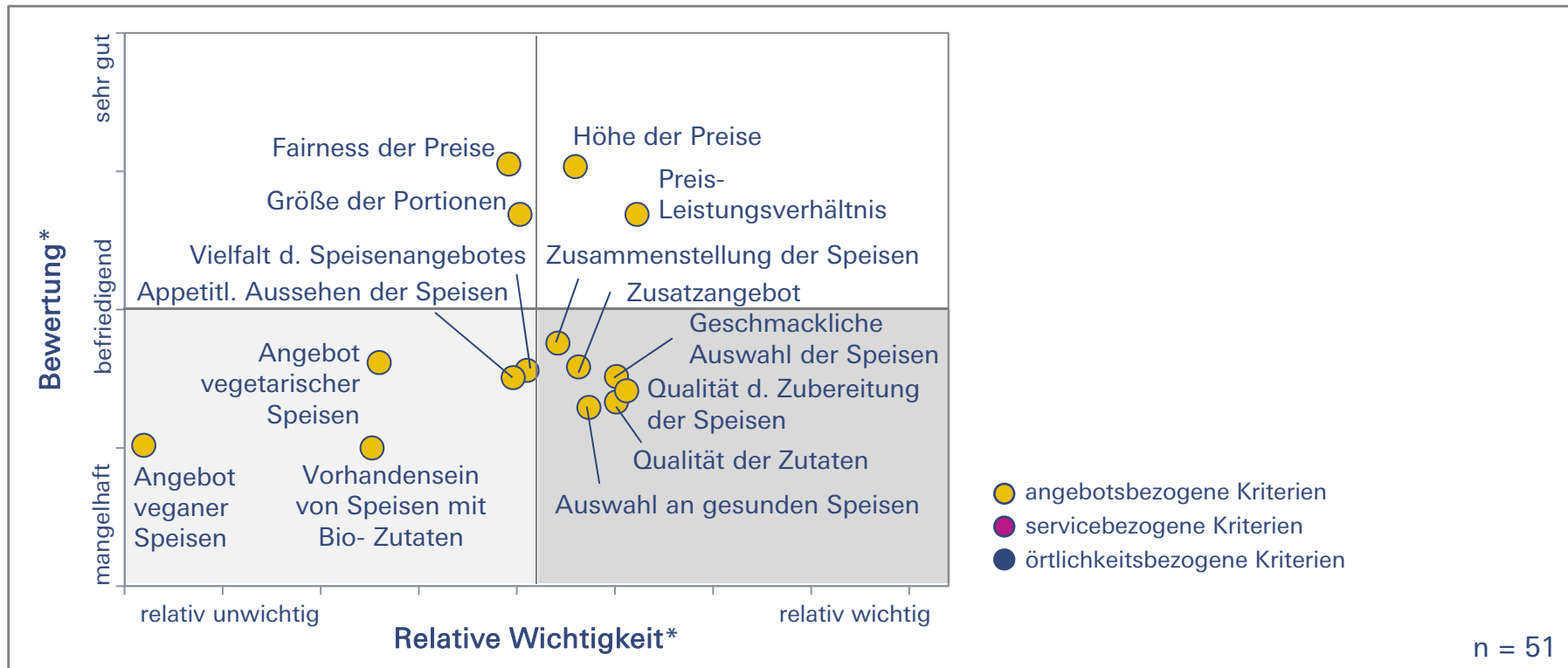


# Handlungsfelder - ANGEBOT

## Cafeteria Leipziger Straße

Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria Leipziger Straße zu erhöhen, bieten die Qualität, der Geschmack, die Zusammenstellung, die Zusatzangebote sowie das Angebot gesunder Speisen Ansatzpunkte.

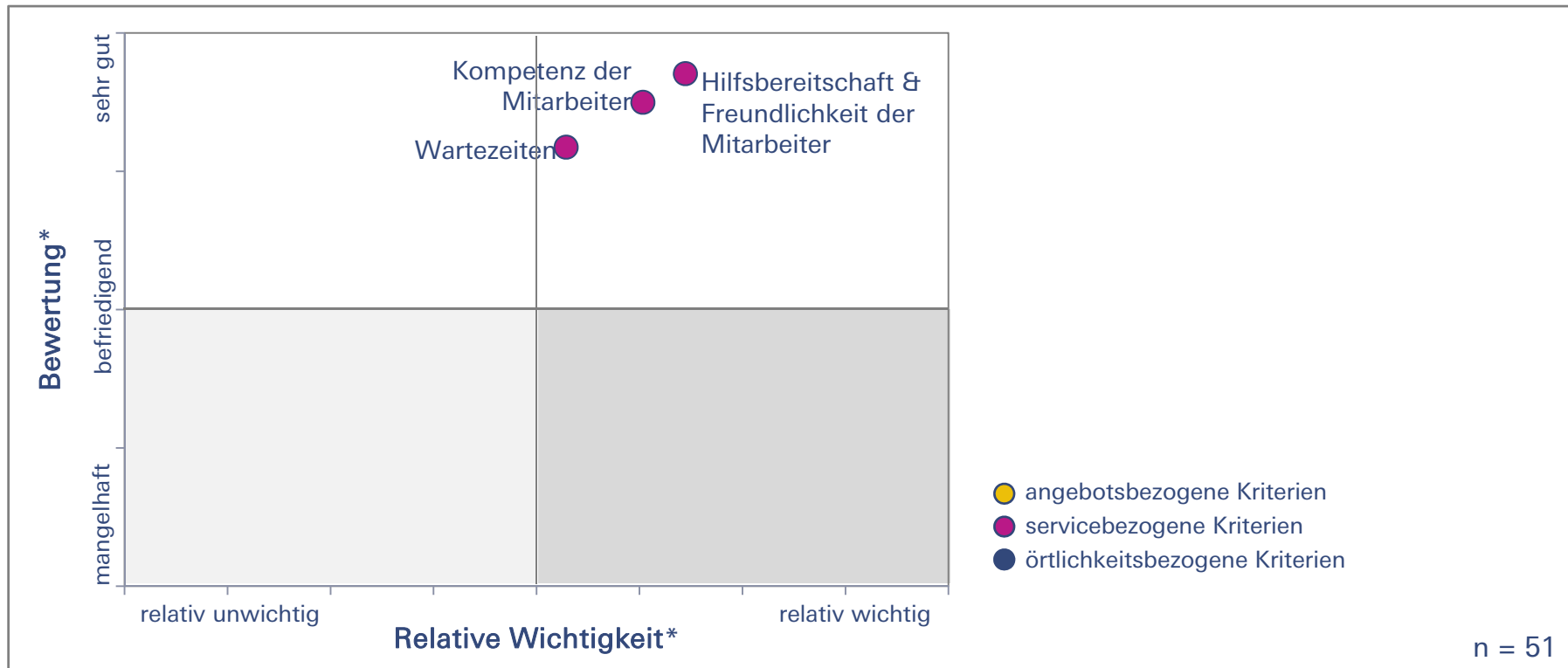
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Leipziger Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Bezüglich des Services der Cafeteria Leipziger Straße zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

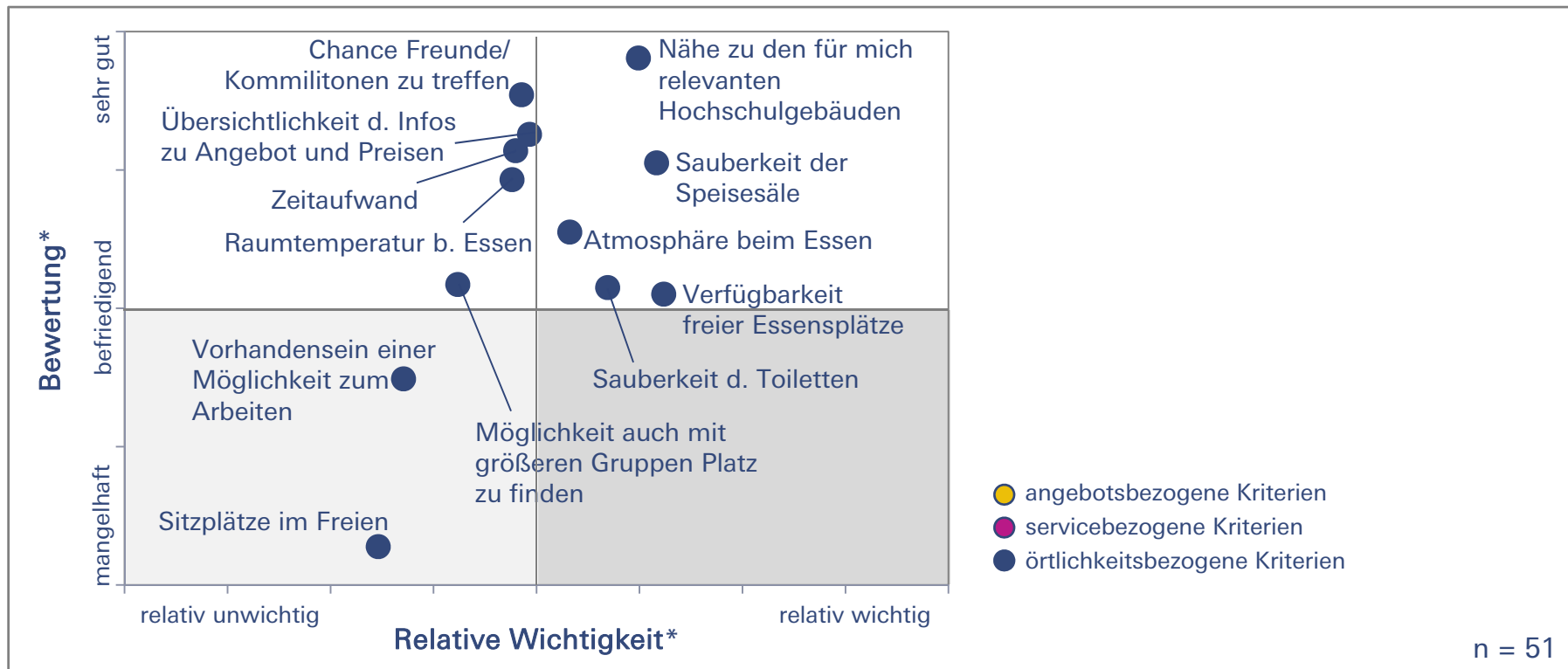
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Leipziger Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Leipziger Straße könnte erhöht werden, indem man insbesondere bei der Sauberkeit der Toiletten sowie der Verfügbarkeit von Essensplätzen ansetzt.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Leipziger Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



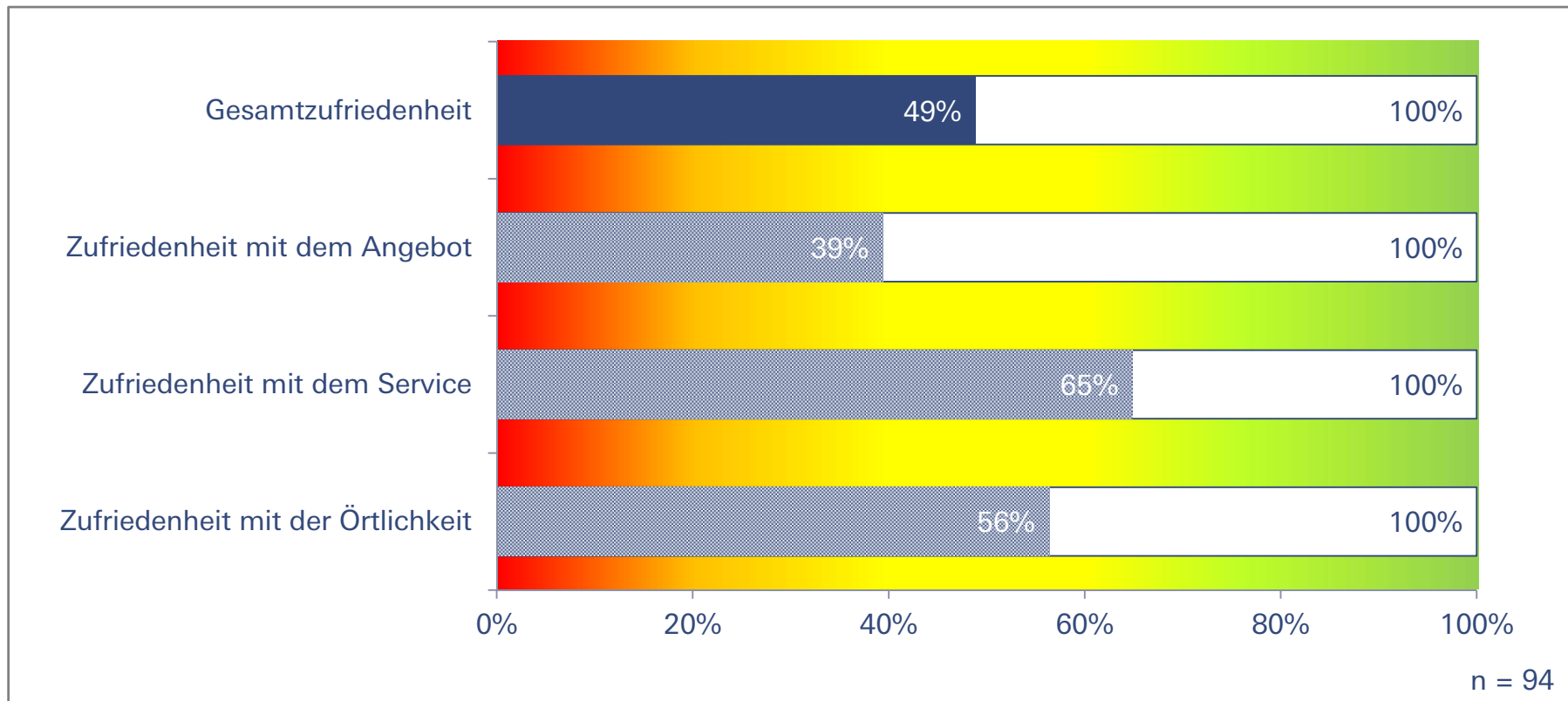
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Schlüterstraße

Die Gesamtzufriedenheit mit der Cafeteria Schlüterstraße liegt derzeit bei nur 49%. Ansätze zur Steigerung dieser liegen vor allem in einer Verbesserung des Angebots.

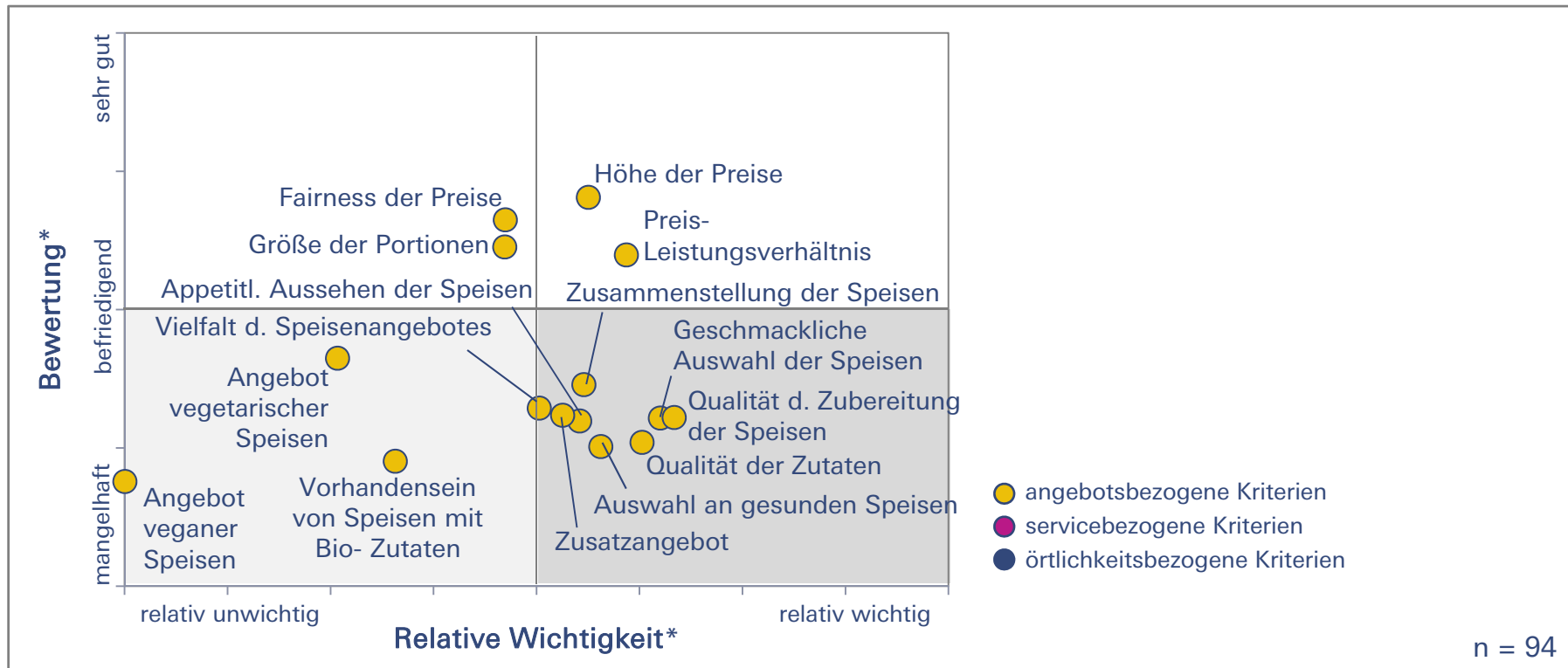
### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Schlüterstraße – Gesamtindex und Teilindizes





Ein Großteil der Aspekte des Angebots der Cafeteria Schlüterstraße bietet Ansatzpunkte, um die Zufriedenheit in diesem Bereich zu erhöhen.

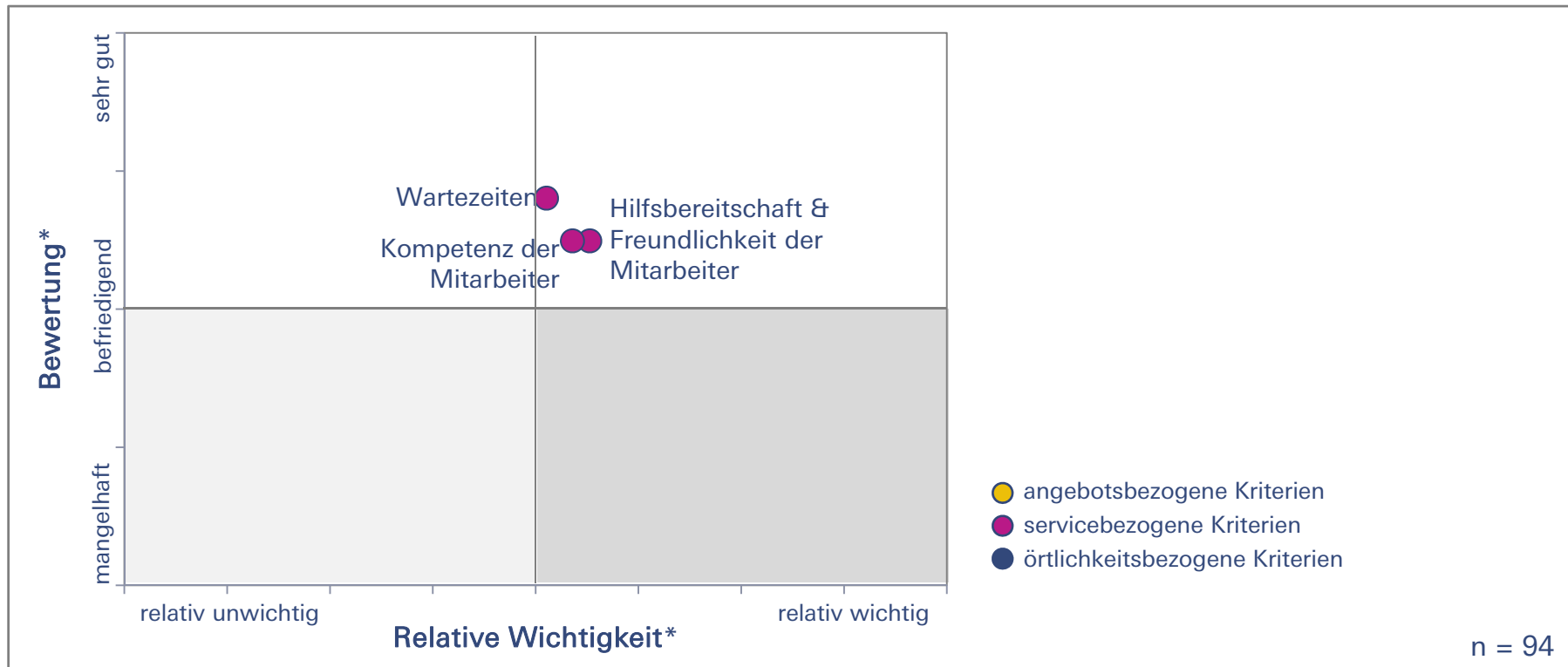
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Schlüterstraße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Auch beim Service zeigen alle drei Einzelaspekte Potential zur Verbesserung.

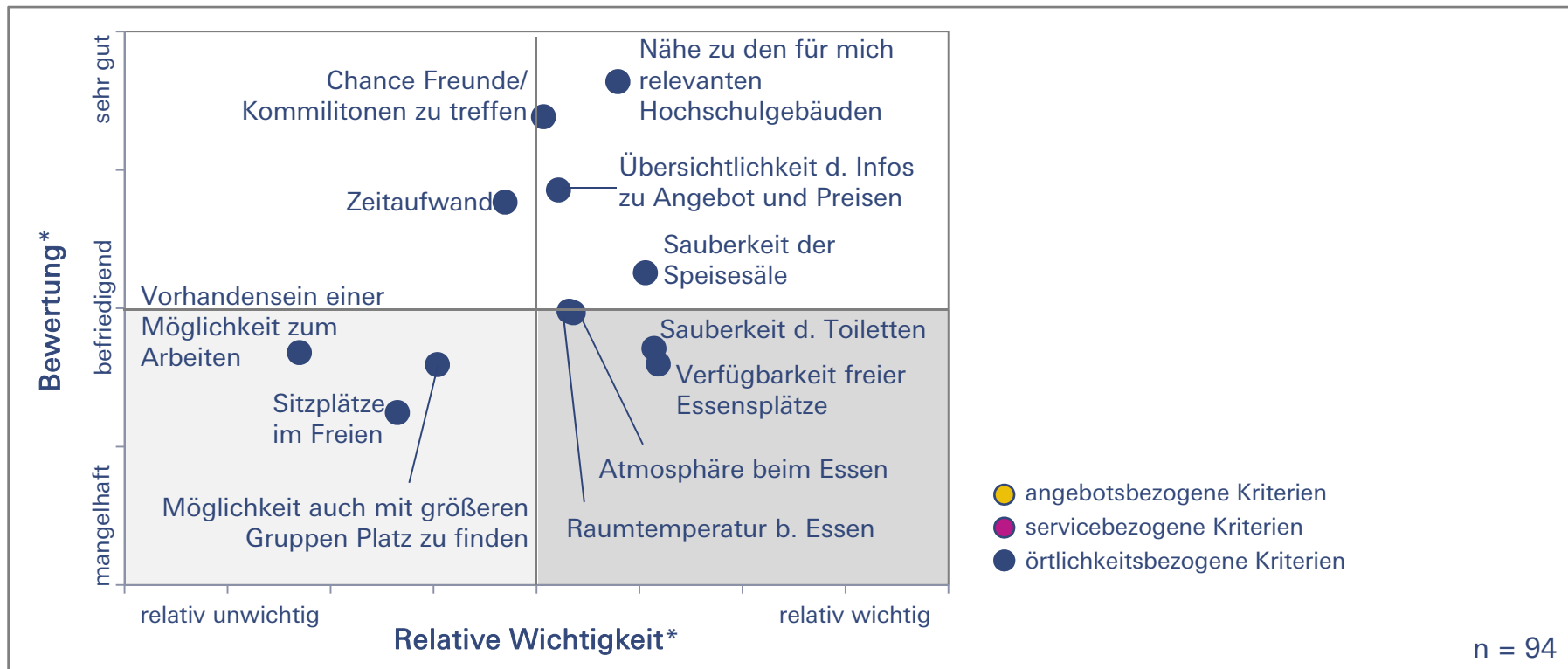
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Schlüterstraße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Schlüterstraße zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Sauberkeit, der Verfügbarkeit der Essensplätze sowie der Raumtemperatur ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Schlüterstraße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - **Gera**
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

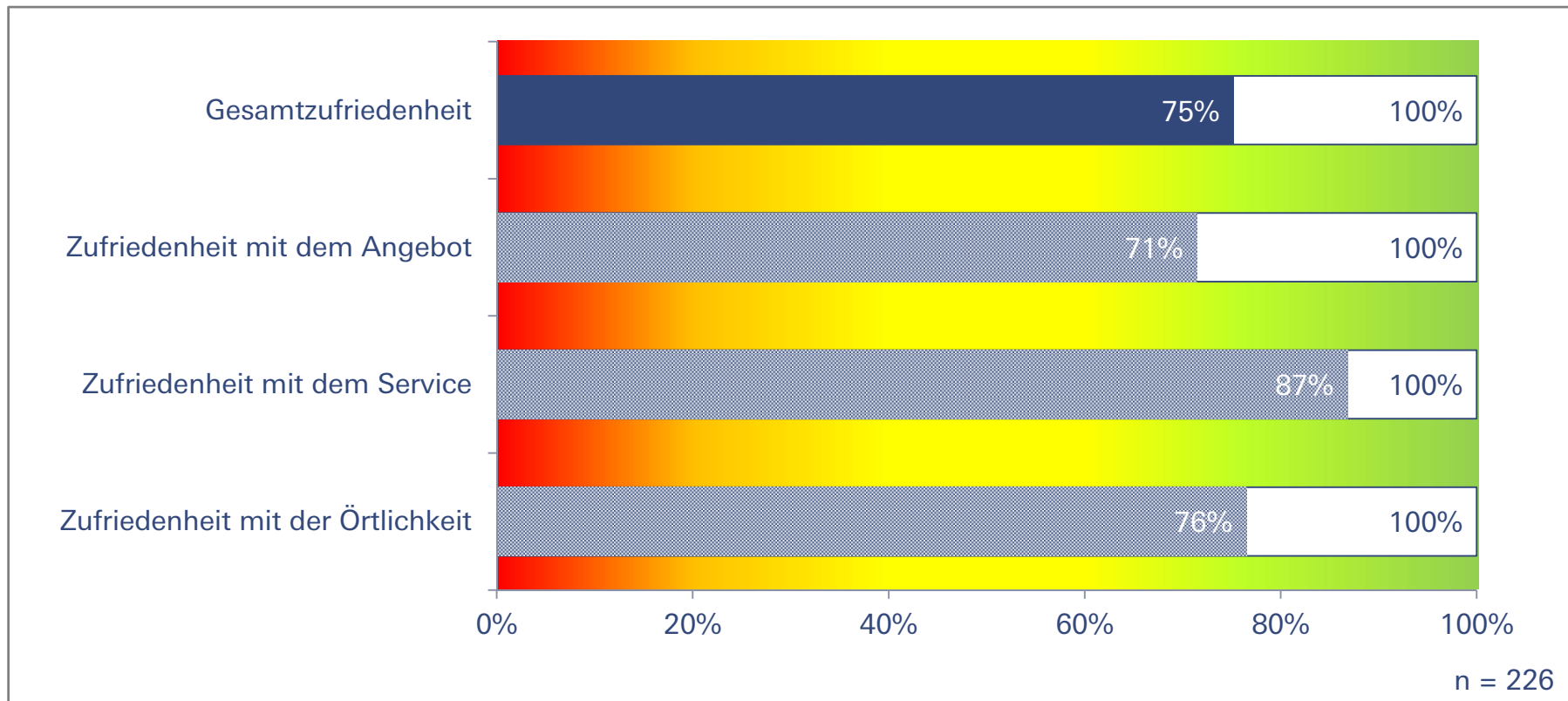
### Nächste Schritte

# Zufriedenheit

## Mensa Studienakademie Gera

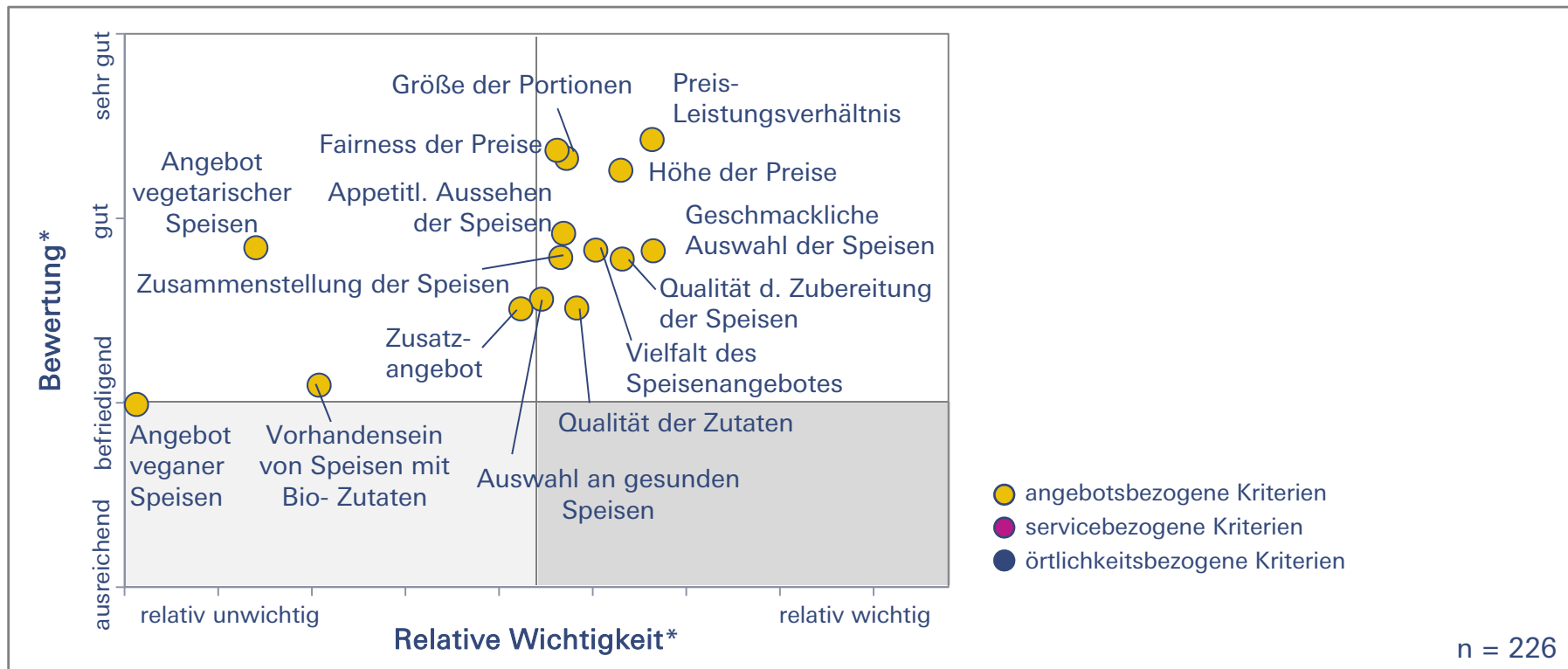
Die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Studienakademie Gera liegt derzeit bei 75%.

### Zufriedenheitsindizes für die Mensa Studienakademie Gera – Gesamtindex und Teilindizes



Bezüglich des Angebots der Mensa Studienakademie Gera zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

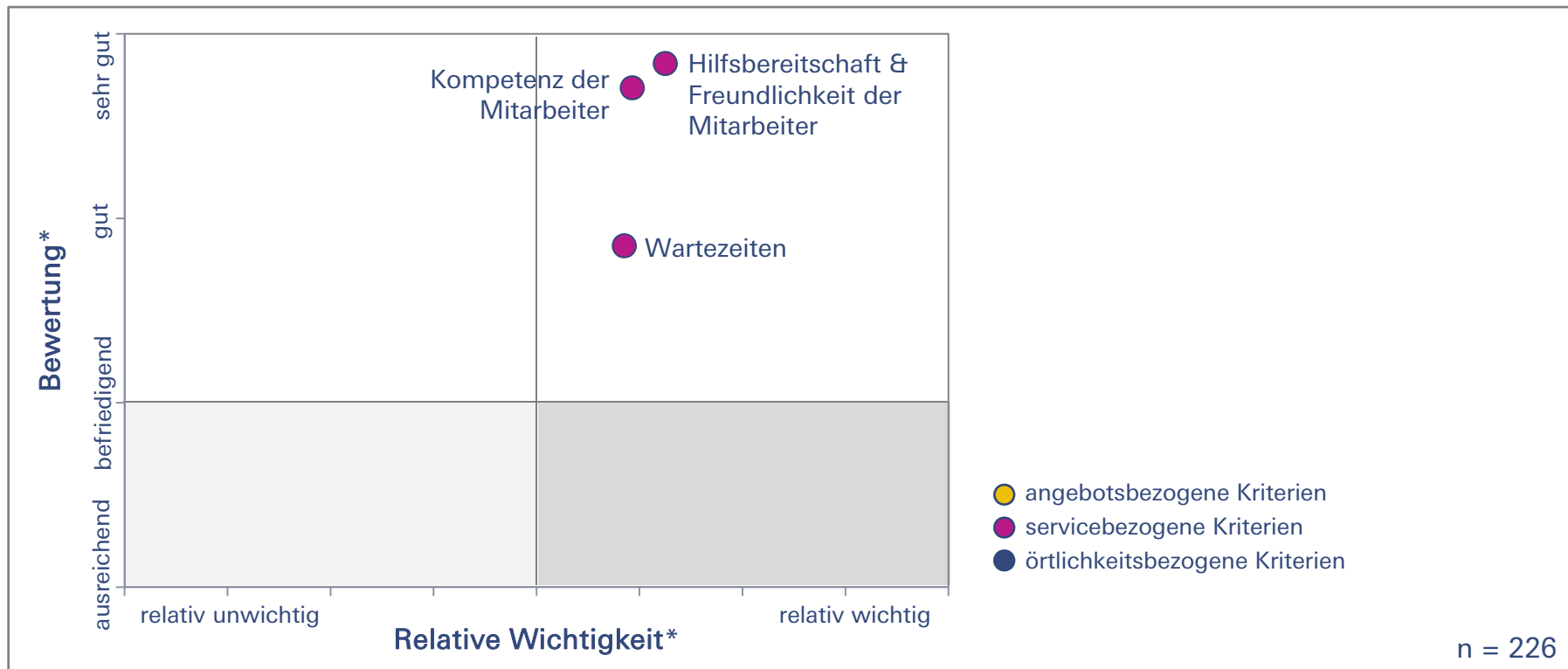
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Studienakademie Gera im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die sehr gute Bewertung des Services der Mensa Studienakademie Gera wird leider nicht von allen Einzelaspekten getragen. Bei den Wartezeiten zeigt sich noch Verbesserungspotential.

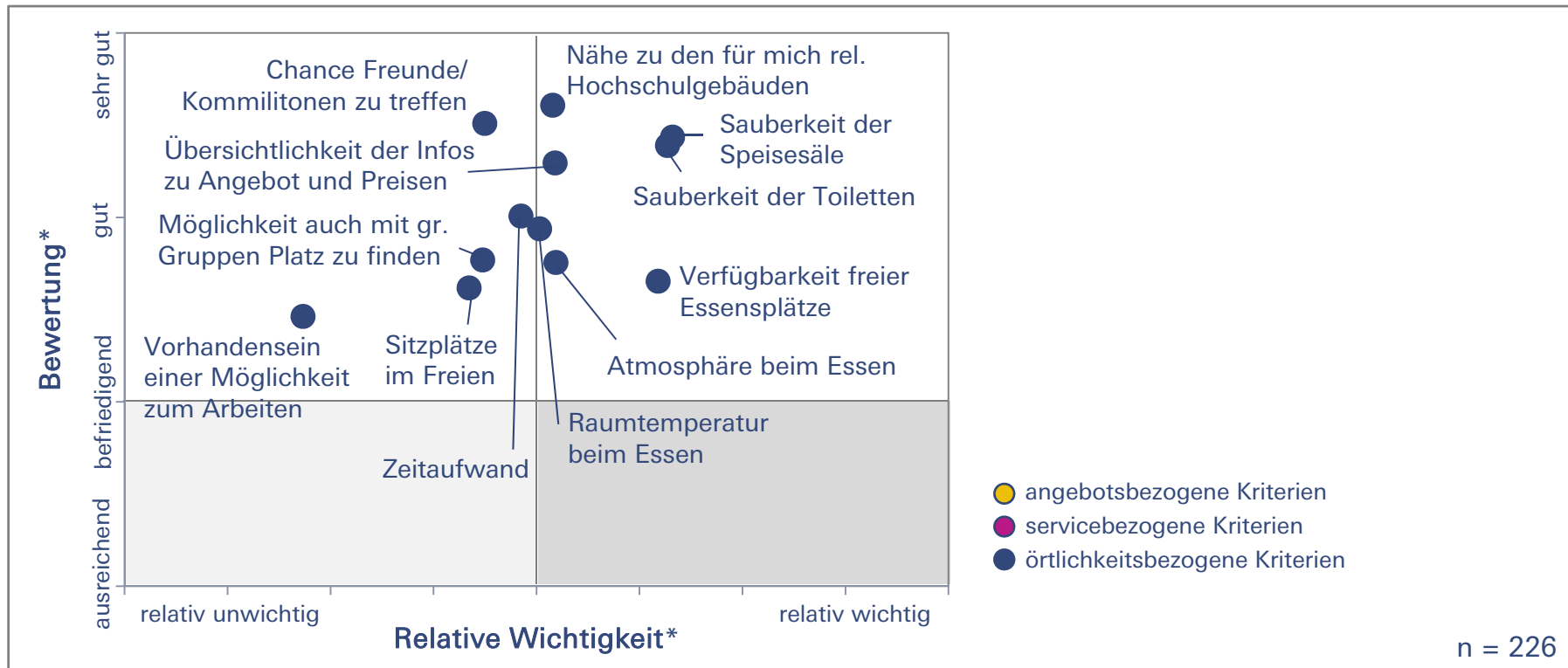
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Studienakademie Gera im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Bei der Örtlichkeit der Mensa Studienakademie Gera zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Gera im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - **Ilmenau**
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

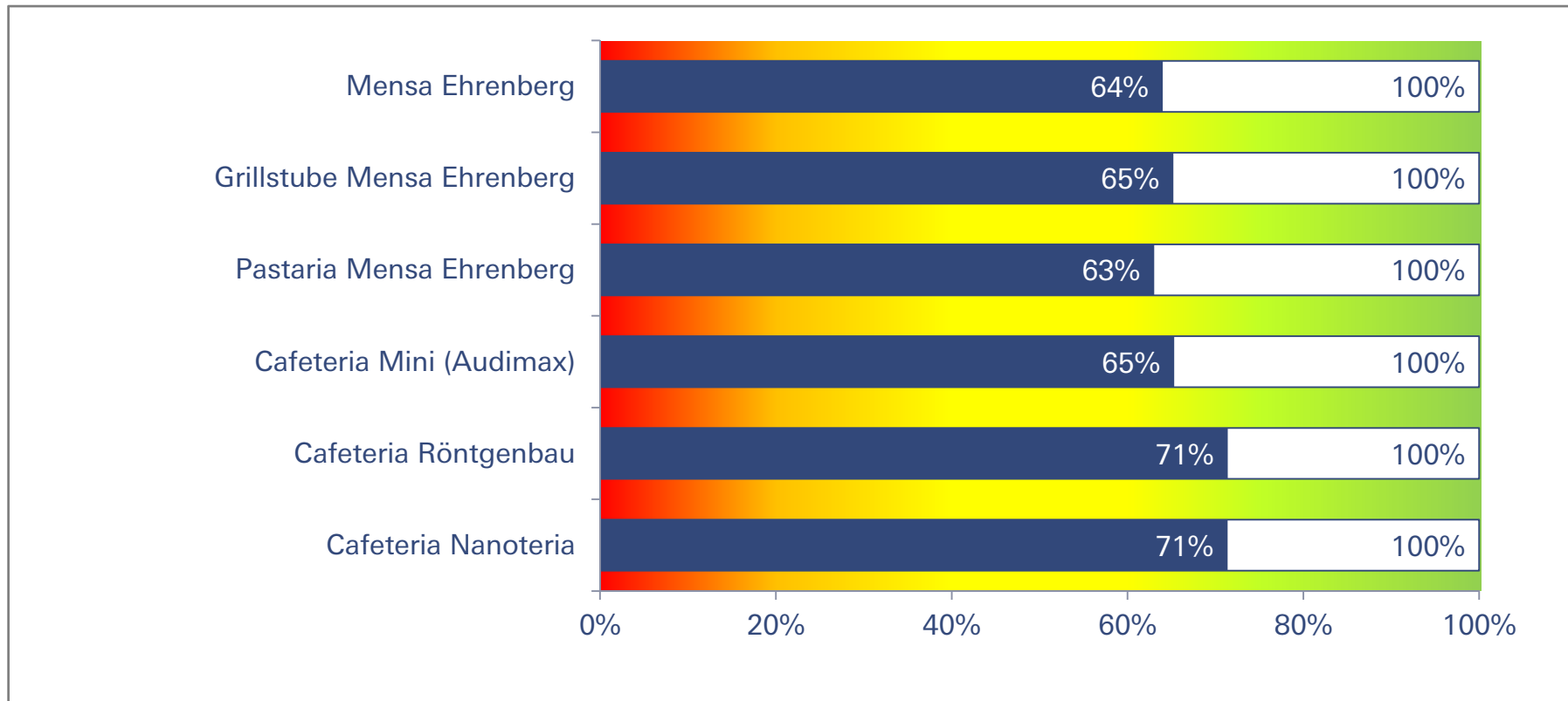
### Nächste Schritte

# Übersicht Zufriedenheit

## Alle Einrichtungen - Ilmenau

Insgesamt schwankt die Gesamtzufriedenheit mit den Einrichtungen des Studentenwerks Thüringen in der Stadt Ilmenau von 63% bis 71%.

### Gesamtzufriedenheit für alle Einrichtungen der Stadt Ilmenau

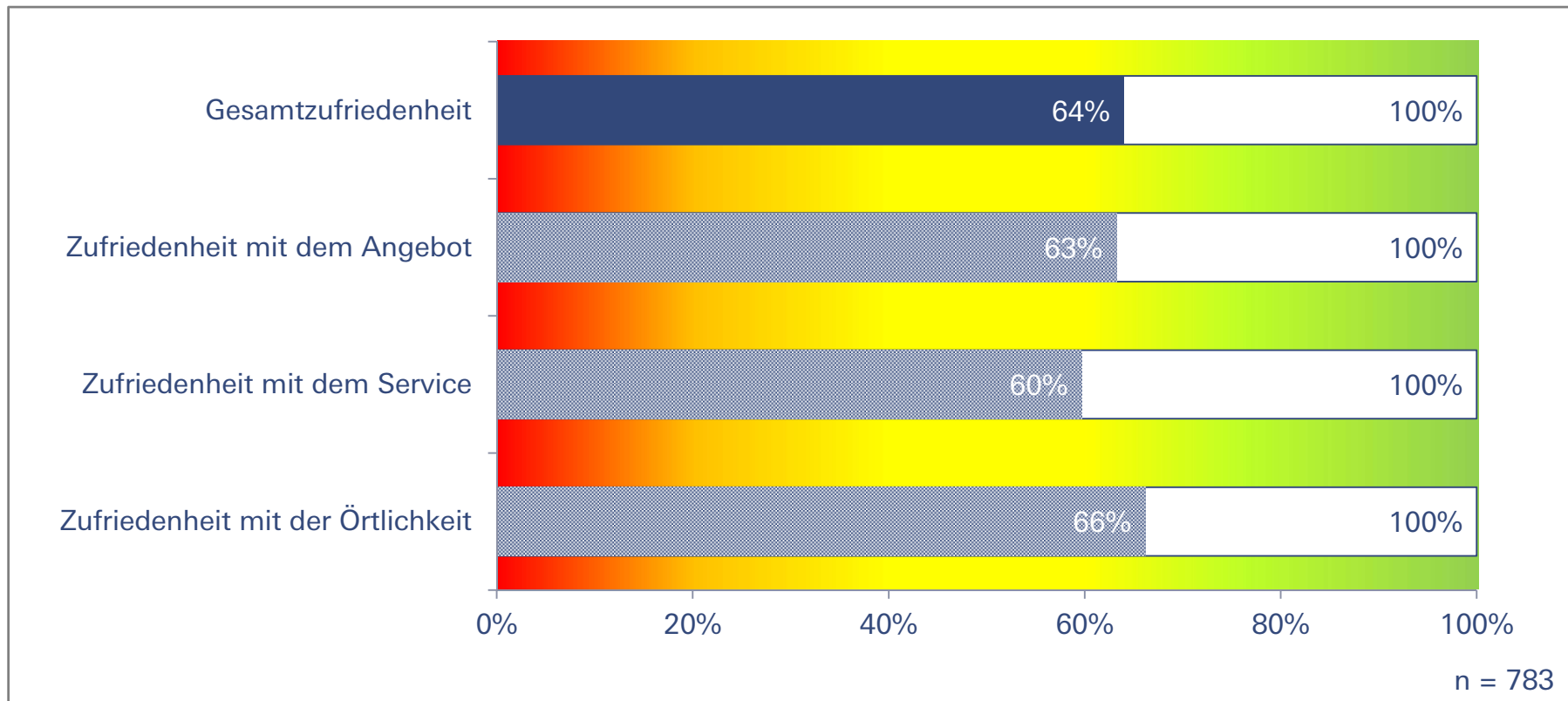


# Zufriedenheit

## Mensa Ehrenberg

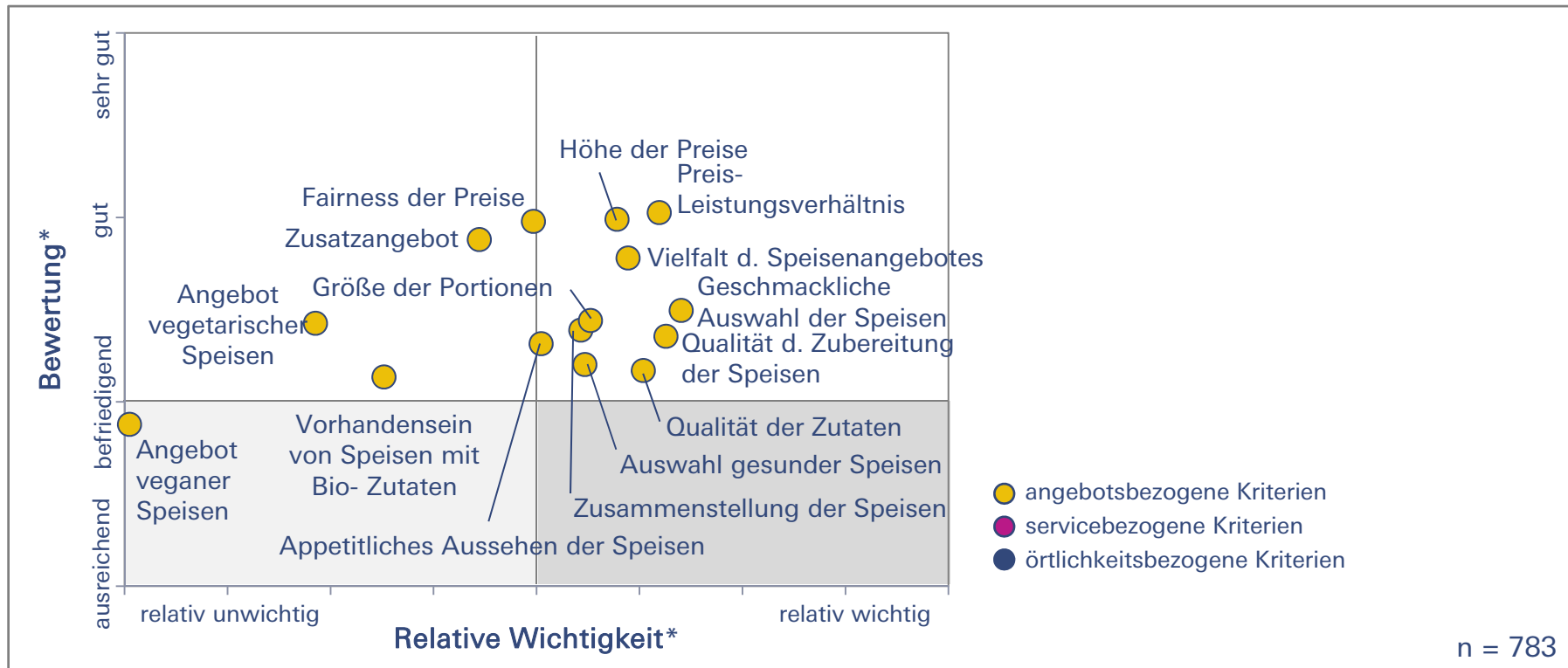
Die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Ehrenberg liegt heute bei 64%. Diese könnte zukünftig mit Hilfe aller drei Teilbereiche erhöht werden.

Zufriedenheitsindizes für die Mensa Ehrenberg – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Mensa Ehrenberg zu erhöhen, könnte man bei der Qualität, dem Geschmack, dem Angebot gesunder Speisen, der Zusammenstellung sowie der Größe der Portionen ansetzen.

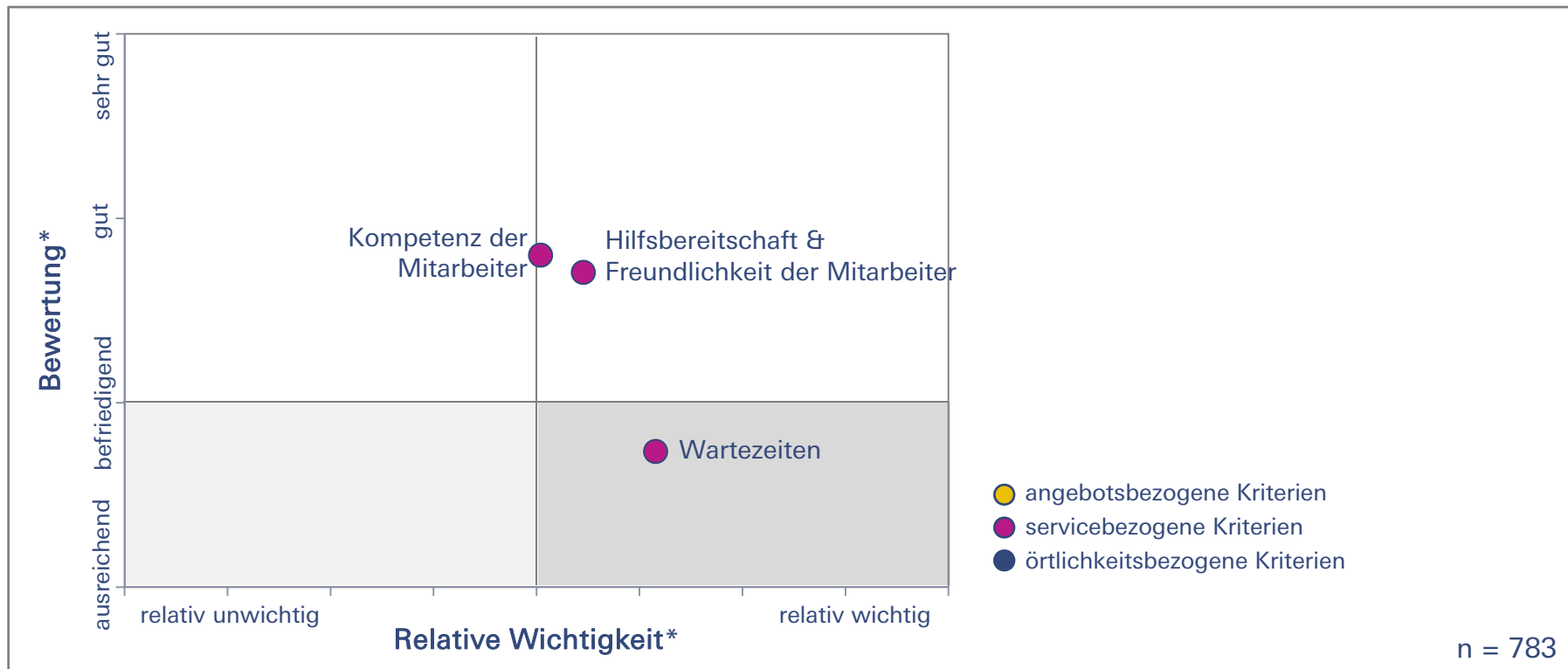
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Zwar könnten alle Einzelaspekte des Services der Mensa Ehrenberg verbessert werden, die Wartezeiten zeigen jedoch dringenden Handlungsbedarf.

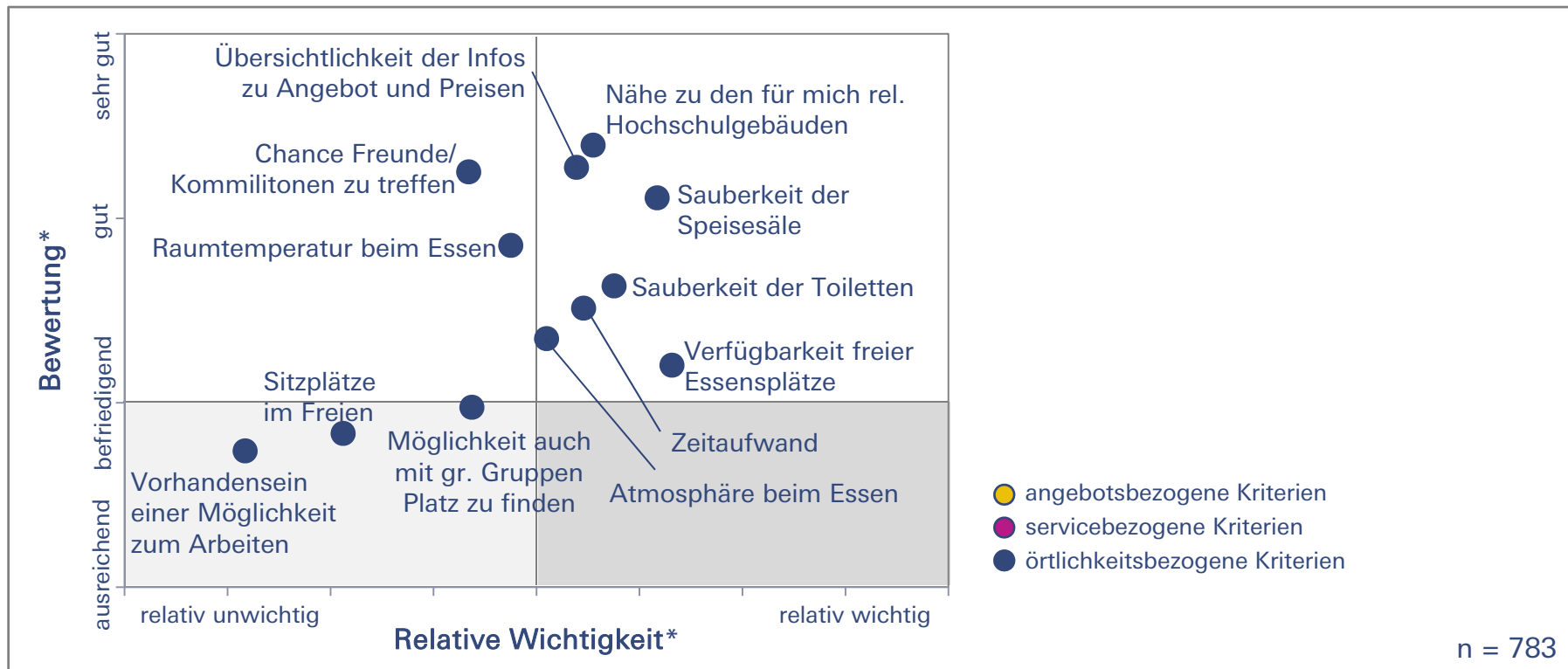
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Mensa Ehrenberg könnte man bei der Verfügbarkeit der Essensplätze und dem Zeitaufwand ansetzen, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



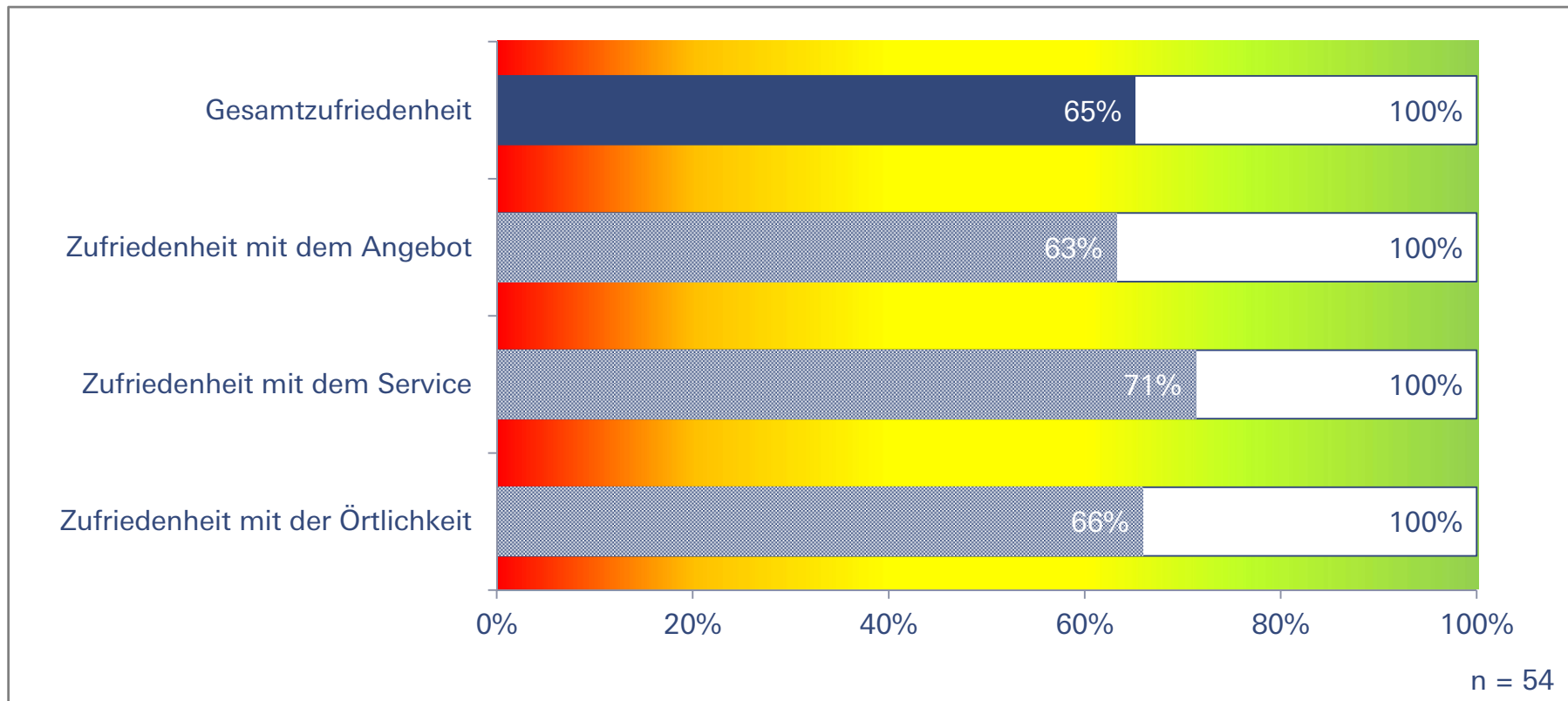
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Grillstube Mensa Ehrenberg

Die Grillstube der Mensa Ehrenberg erzielt heute eine Gesamtzufriedenheit von 65%.

### Zufriedenheitsindizes für die Grillstube der Mensa Ehrenberg – Gesamtindex und Teilindizes





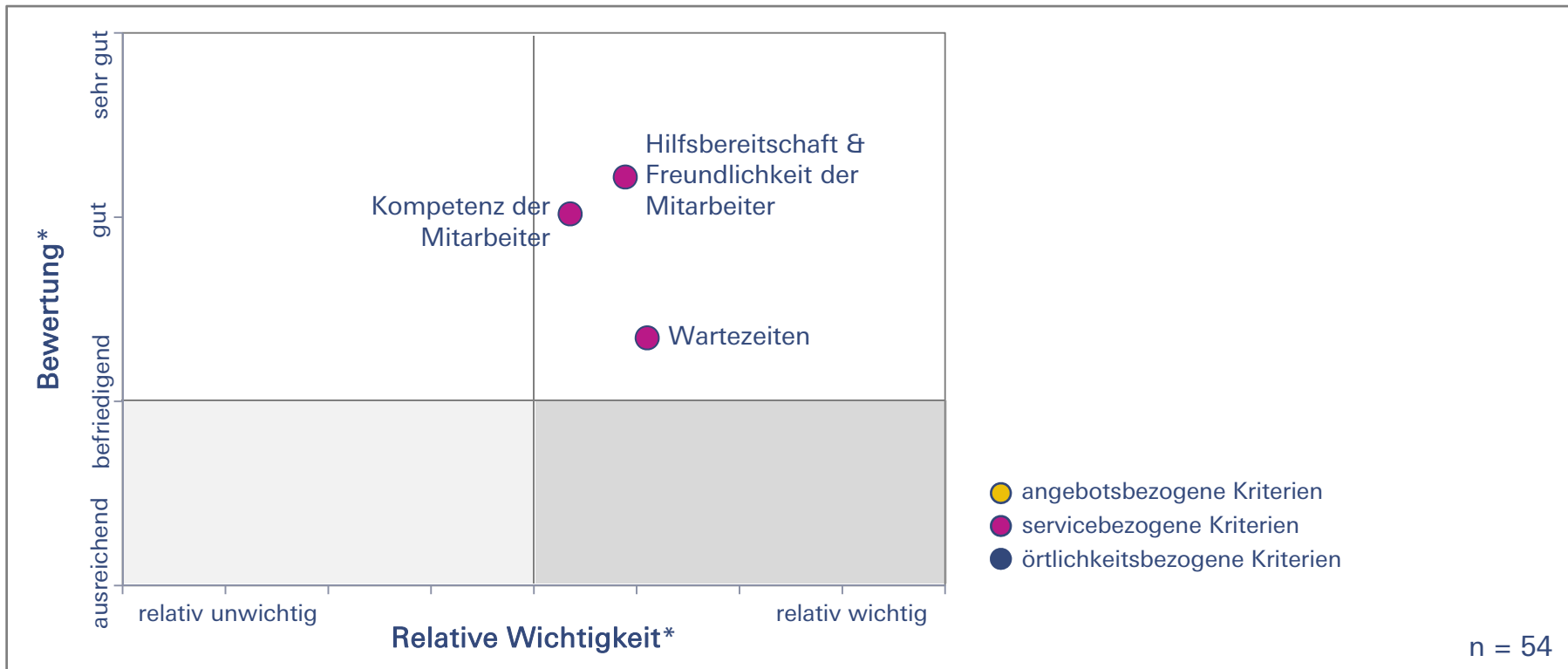


# Handlungsfelder - SERVICE

## Grillstube Mensa Ehrenberg

Zwar erhält der Service der Grillstube der Mensa Ehrenberg gute Bewertungen, jedoch wird diese nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten sind durchaus verbesserungswürdig.

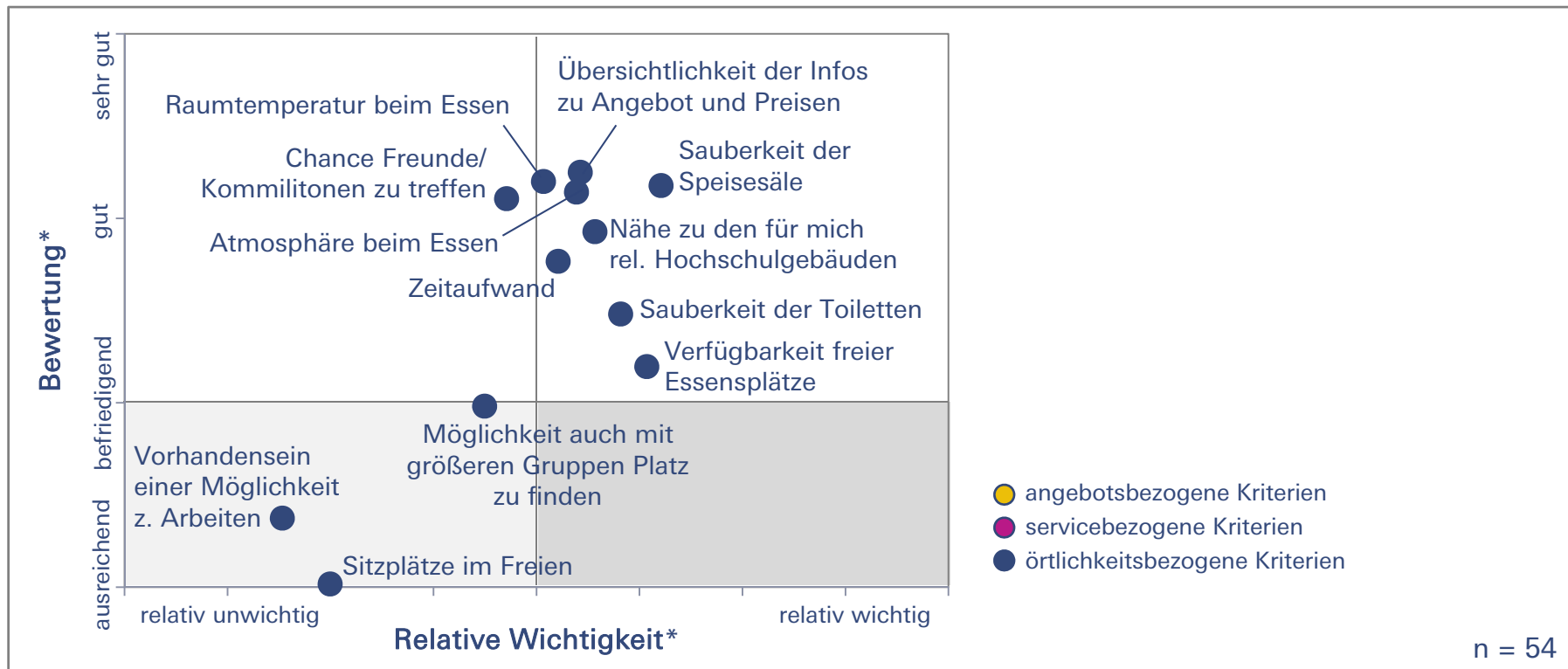
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Grillstube der Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Grillstube der Mensa Ehrenberg zeigen sich die Verfügbarkeit der Essensplätze sowie die Sauberkeit der Toiletten als wichtige Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Grillstube der Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



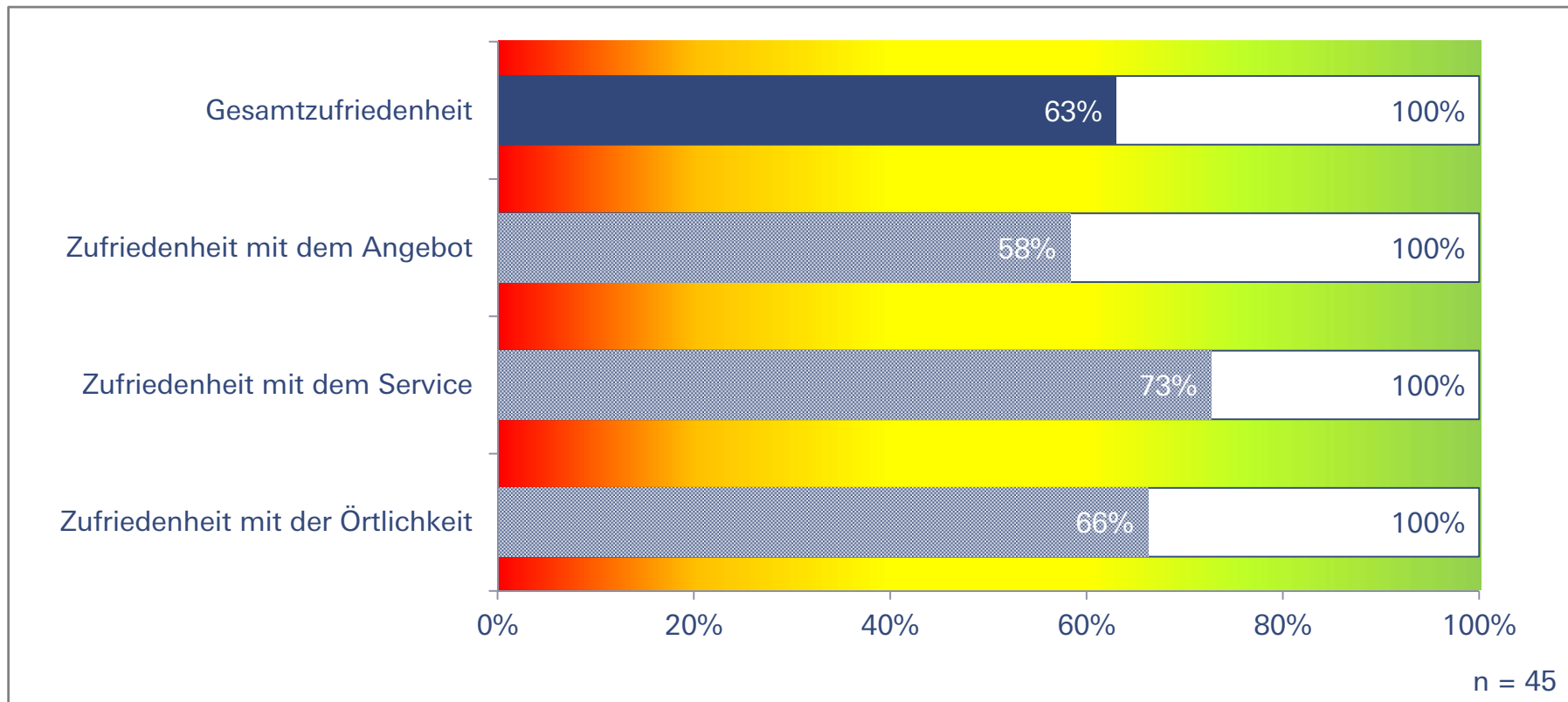
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Pastaria Mensa Ehrenberg

Die Zufriedenheit mit dem Service der Pastaria der Mensa Ehrenberg liegt bei 73%. Besonders die Zufriedenheit mit dem Angebot könnte aber verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Pastaria der Mensa Ehrenberg – Gesamtindex und Teilindizes

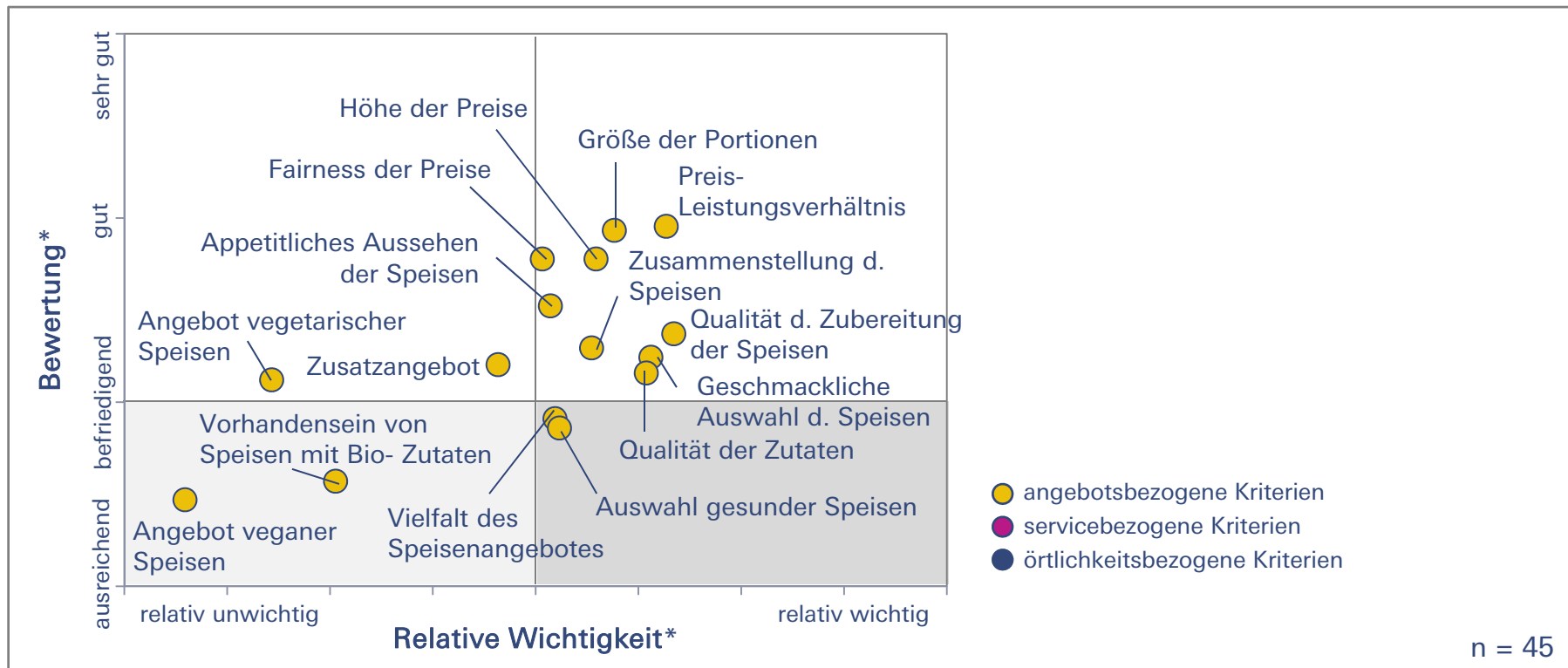


# Handlungsfelder - ANGEBOT

## Pastaria Mensa Ehrenberg

Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Pastaria der Mensa Ehrenberg zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Qualität, dem Geschmack sowie der Vielfalt und dem Angebot gesunder Speisen ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Pastaria der Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?

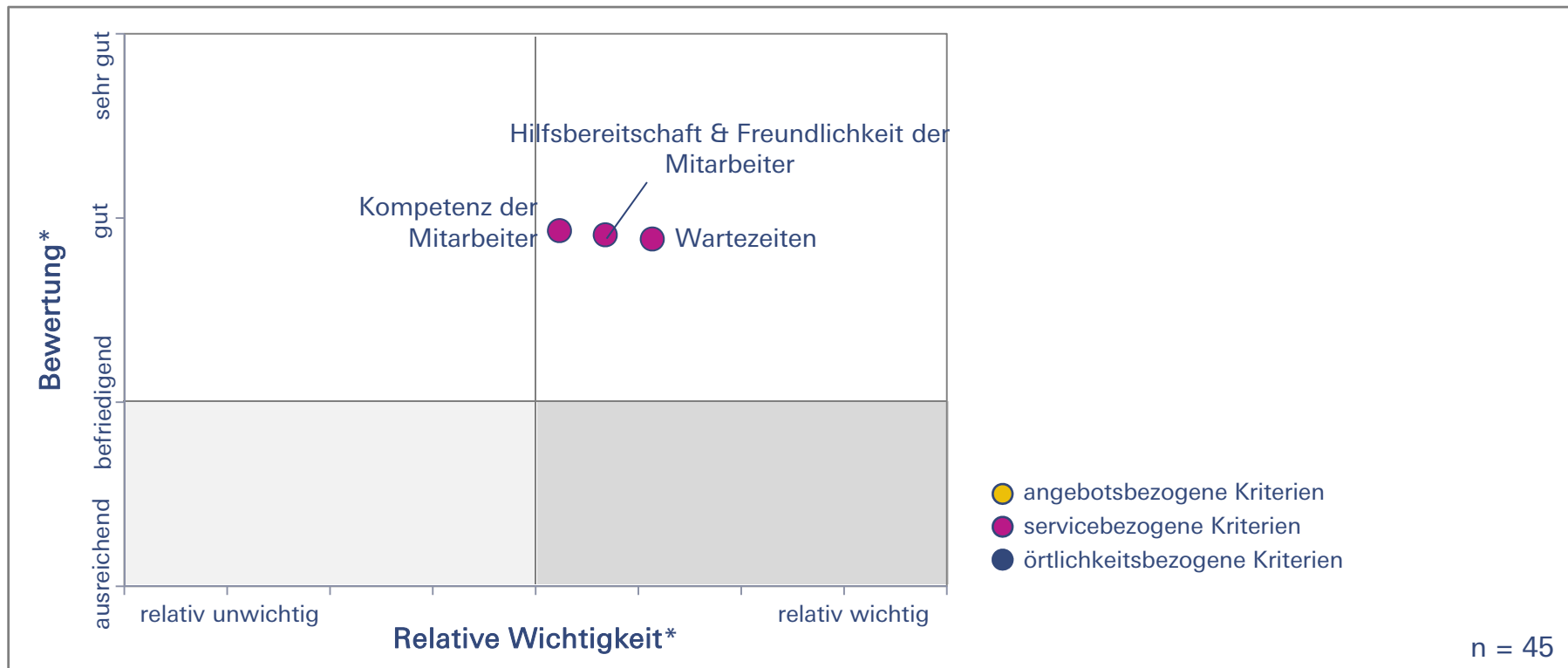


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE Pastaria Mensa Ehrenberg

Bezüglich des Services der Pastaria der Mensa Ehrenberg sind keine dringenden Handlungsfelder erkennbar.

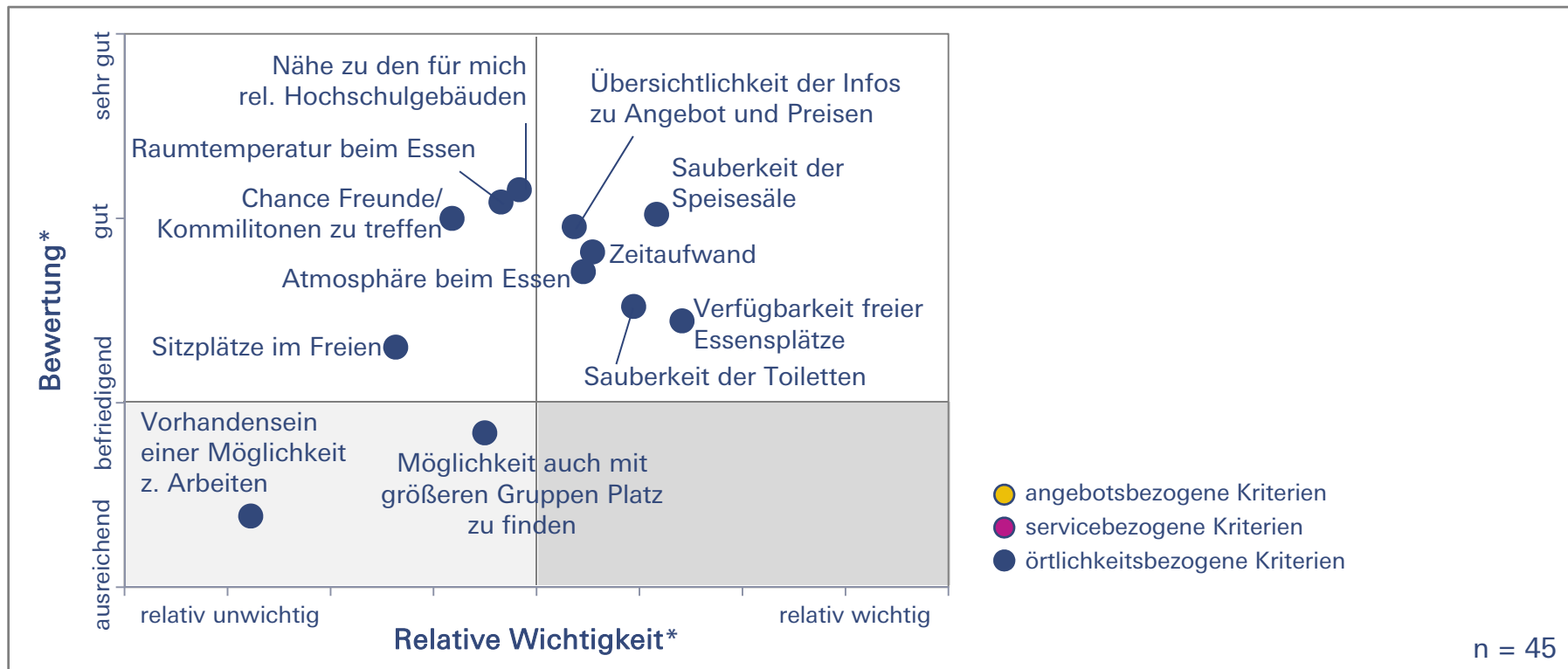
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Pastaria der Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Örtlichkeit der Pastaria der Mensa Ehrenberg bietet mit der Verfügbarkeit der Essensplätze sowie der Sauberkeit der Toiletten Ansatzpunkte, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Pastaria der Mensa Ehrenberg im Hinblick auf diese Aspekte?

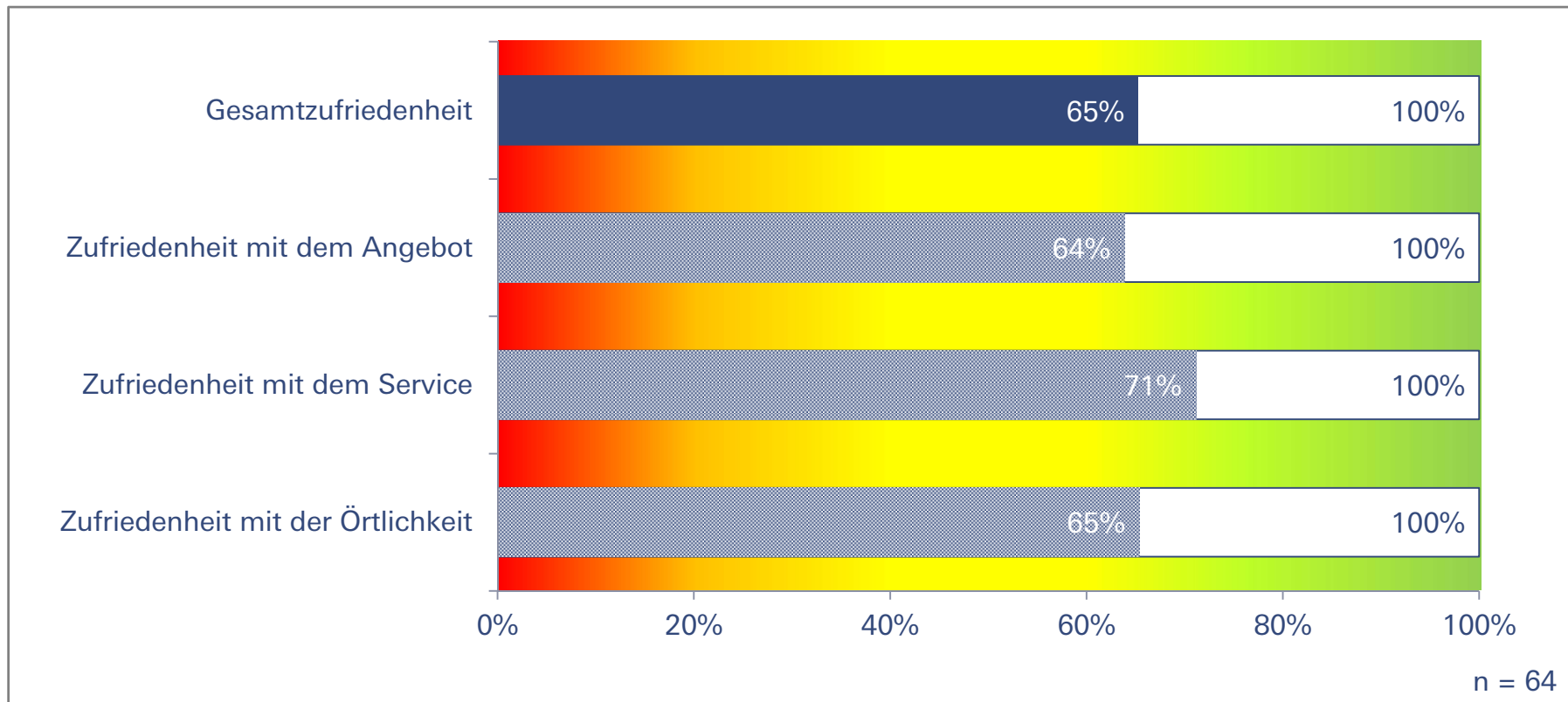


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit Cafeteria Mini (Audimax)

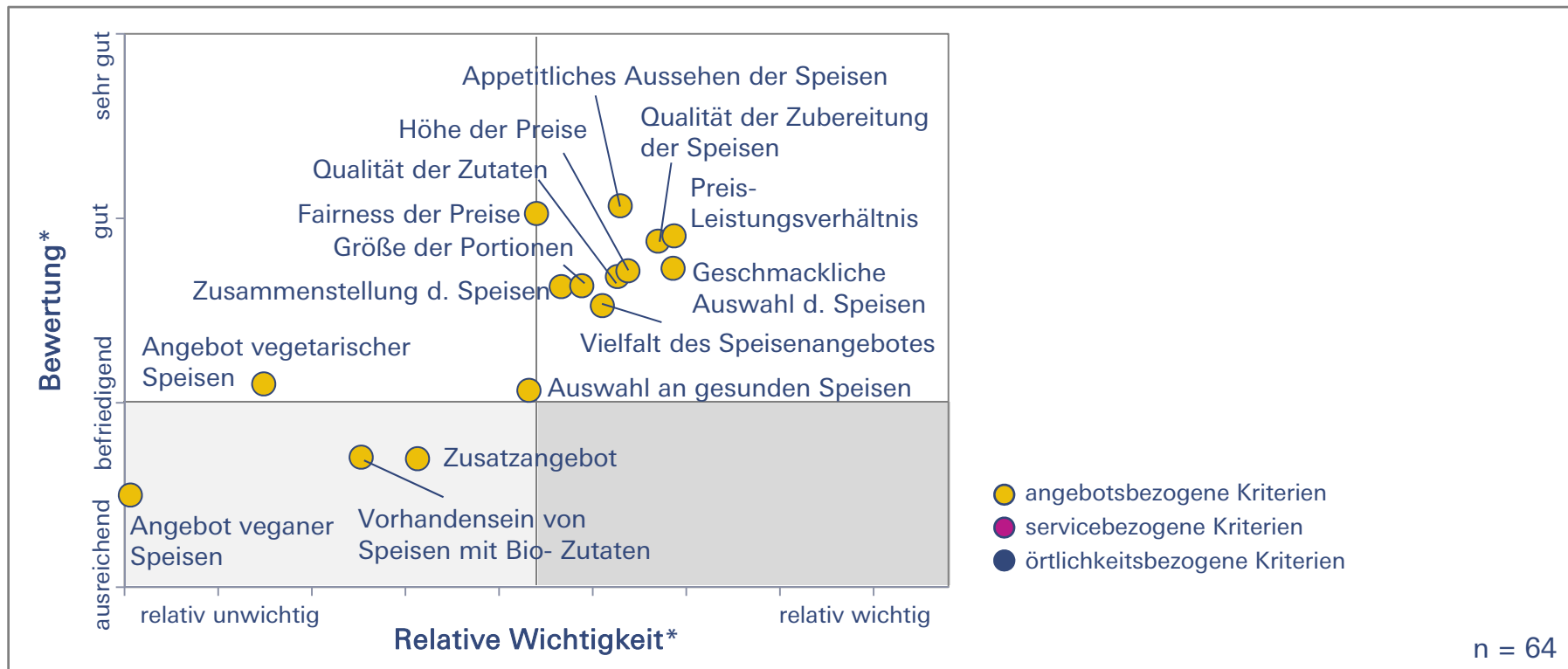
Die Servicezufriedenheit in der Cafeteria Mini liegt heute bei 71%.

## Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Mini (Audimax) – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit der Cafeteria Mini zu erhöhen, könnte man insbesondere beim Angebot gesunder Speisen ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Mini (Audimax) im Hinblick auf diese Aspekte?



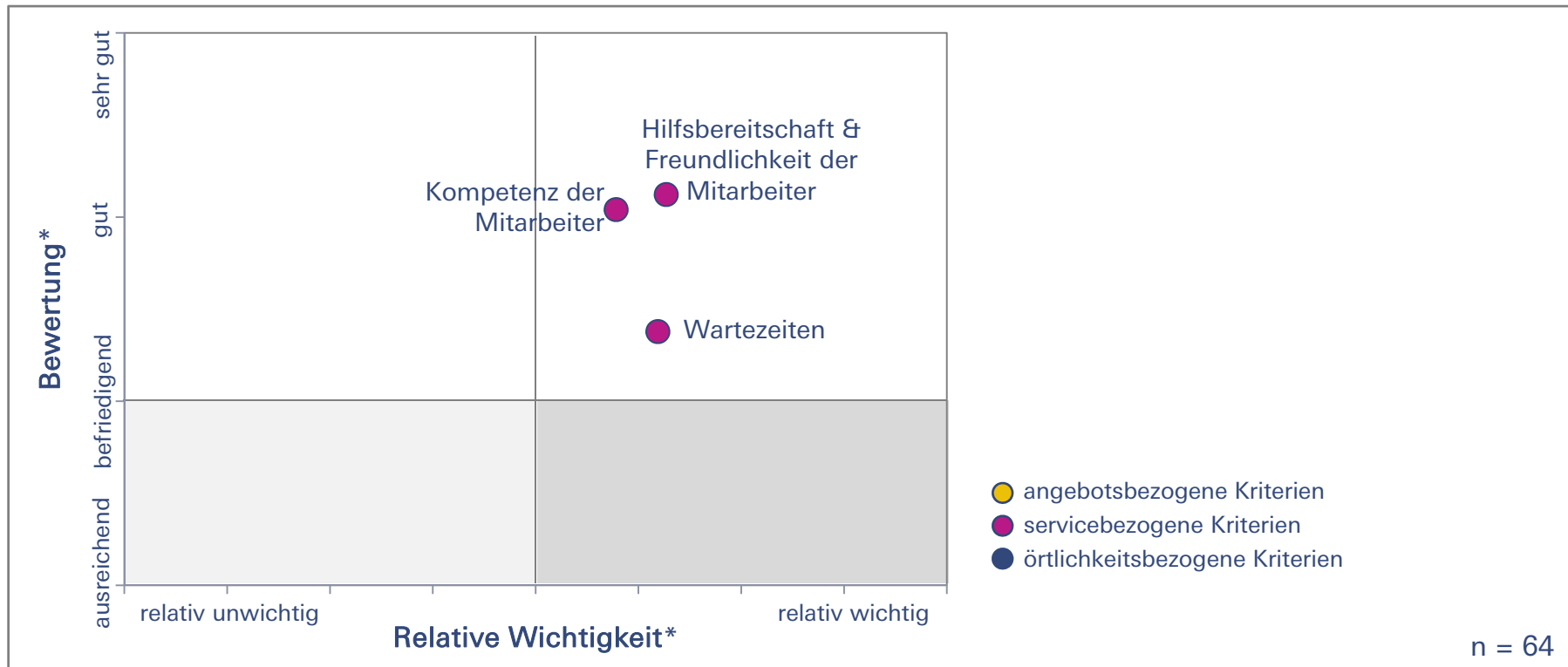
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



# Handlungsfelder - SERVICE Cafeteria Mini (Audimax)

Der Service der Cafeteria Mini wird insgesamt gut bewertet. Jedoch wird dies nicht durch alle Einzelaspekte getragen, die Wartezeiten sind durchaus verbesserungswürdig.

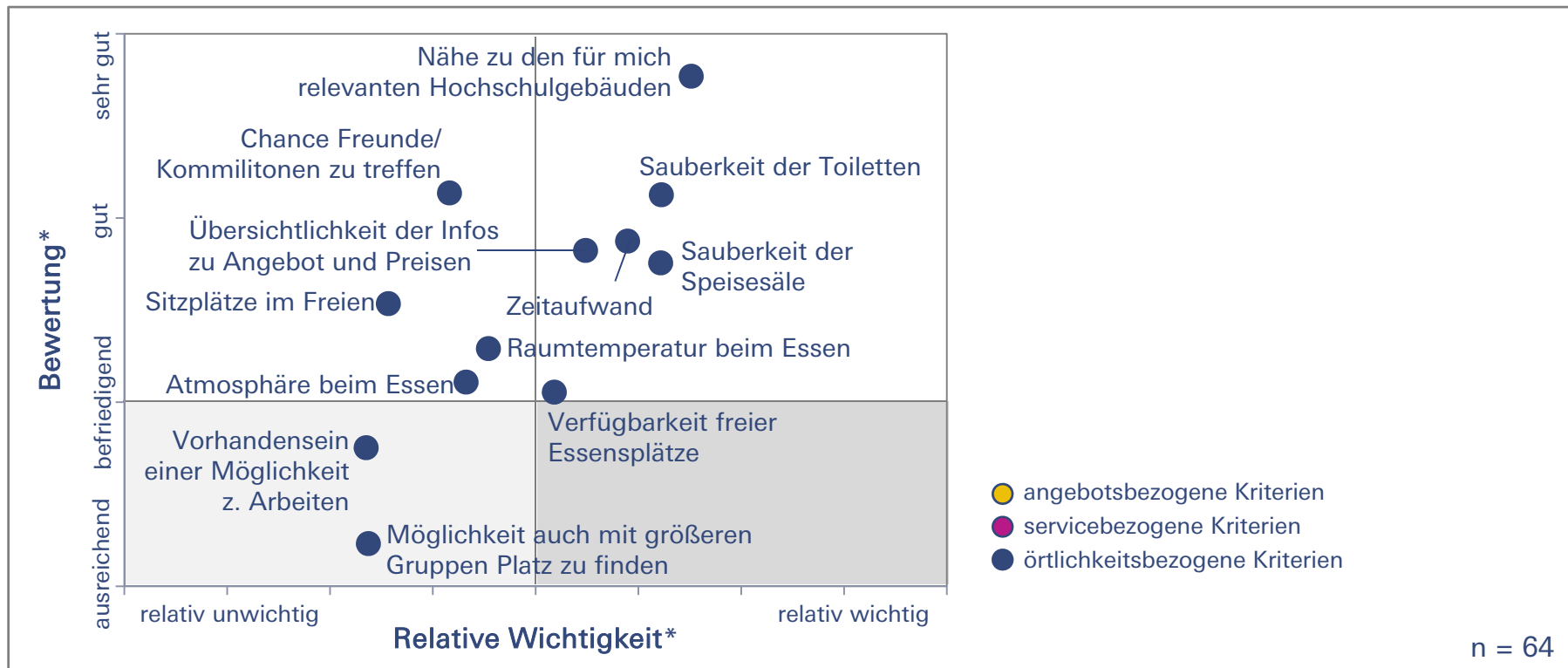
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Mini (Audimax) im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Cafeteria Mini bietet sich insbesondere die Verfügbarkeit der Essensplätze als Ansatzpunkt zur Erhöhung der Zufriedenheit an.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Mini (Audimax) im Hinblick auf diese Aspekte?



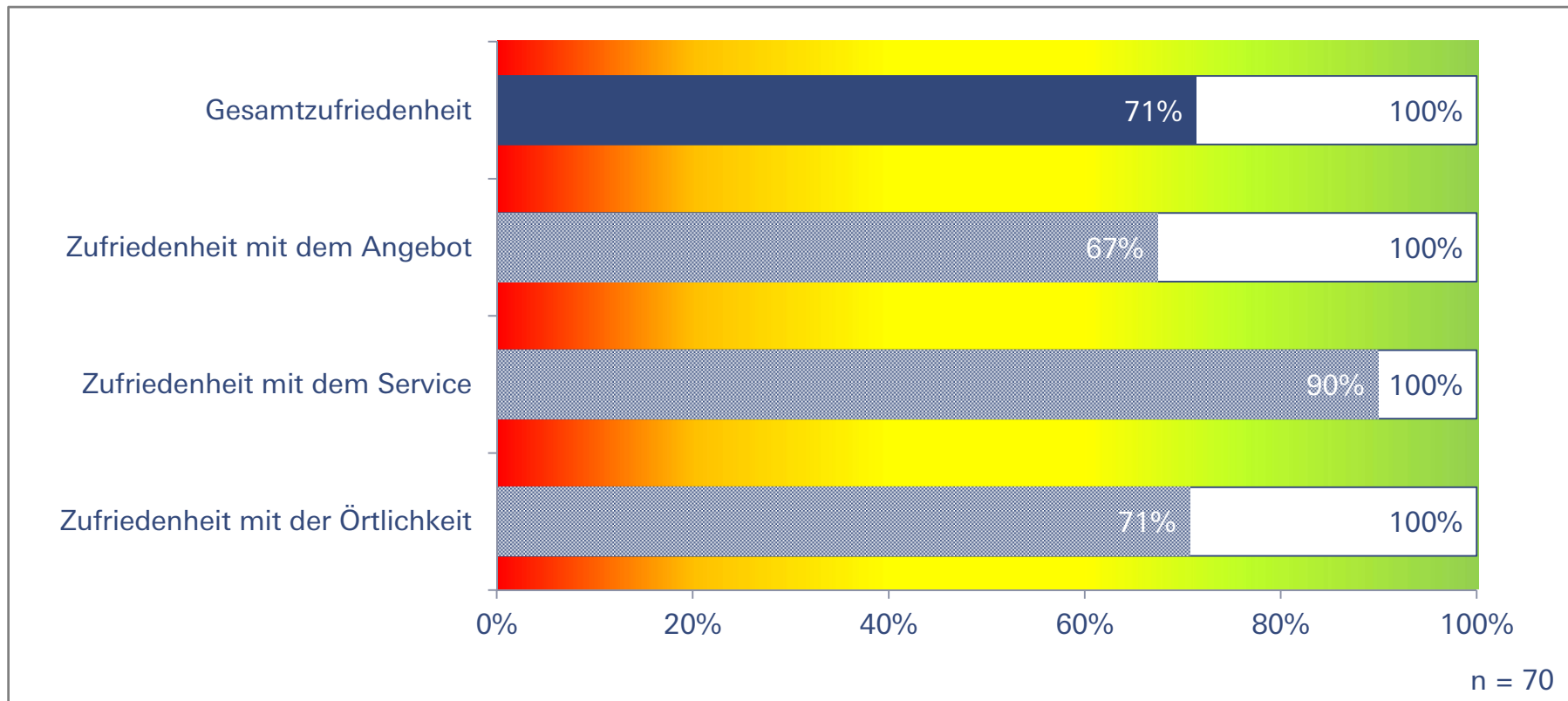
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Röntgenbau

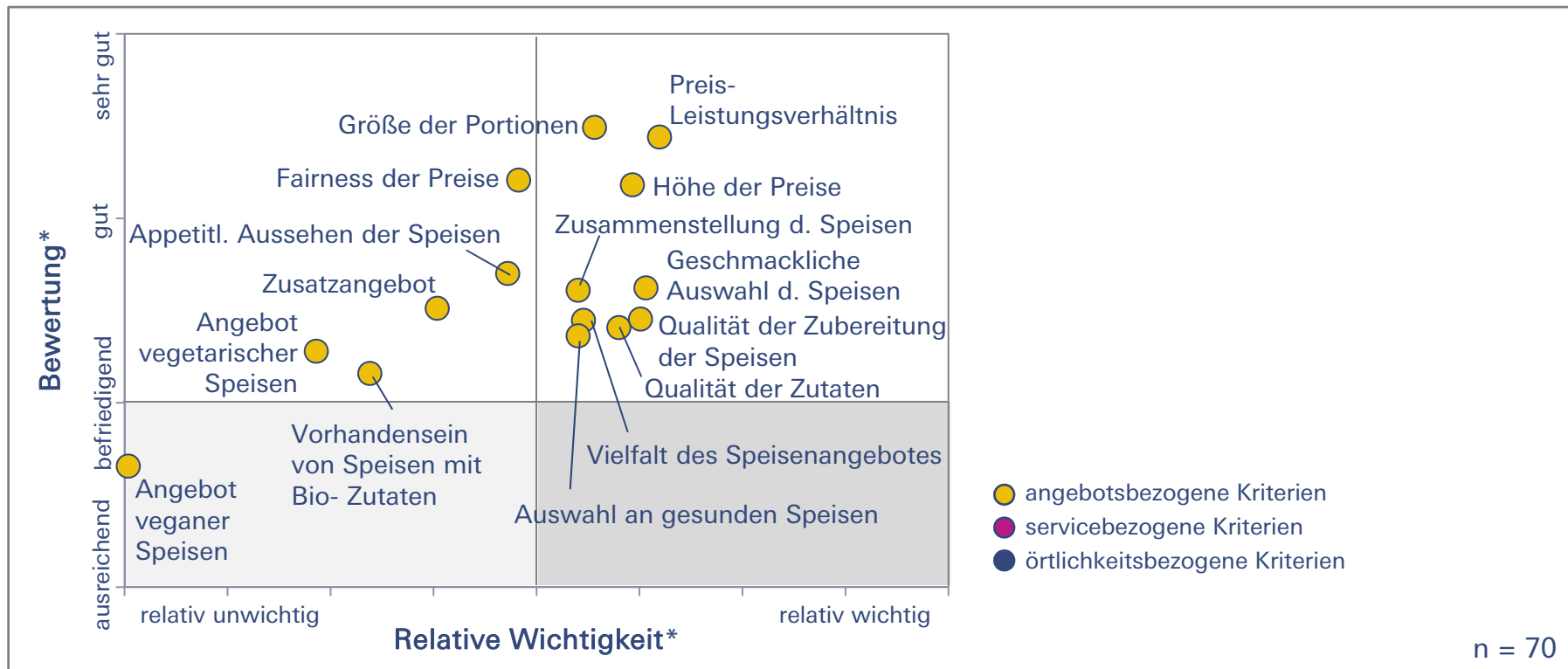
Die Servicezufriedenheit von 90% in der Cafeteria Röntgenbau ist bereits sehr erfreulich. Allerdings müsste das Angebot verbessert werden, um die Gesamtzufriedenheit zu erhöhen.

Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Röntgenbau – Gesamtindex und Teilindizes



Die Qualität, die Vielfalt, das Angebot gesunder Speisen aber auch der Geschmack und die Zusammenstellung bieten Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria Röntgenbau.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Röntgenbau im Hinblick auf diese Aspekte?



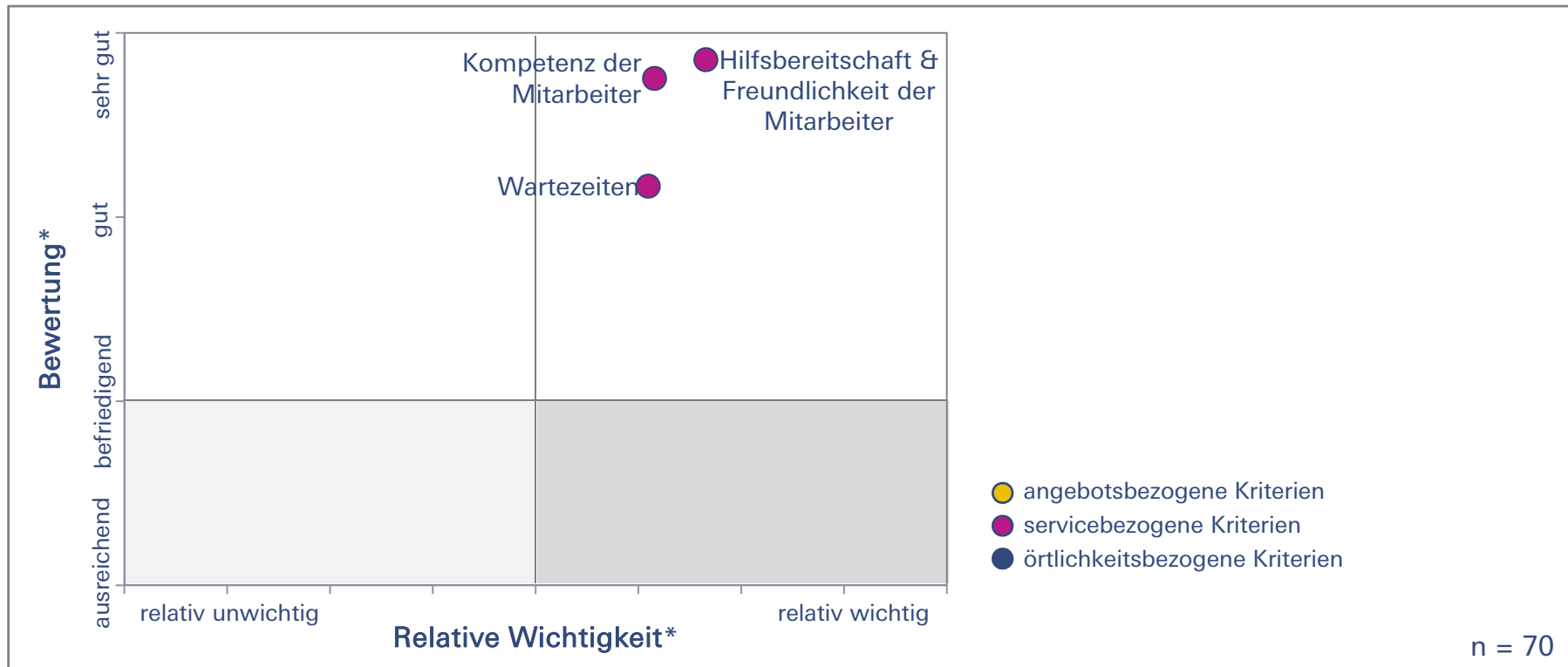
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Röntgenbau

Um die Zufriedenheit mit dem Service der Cafeteria Röntgenbau noch weiter zu erhöhen, könnte man bei den Wartezeiten ansetzen.

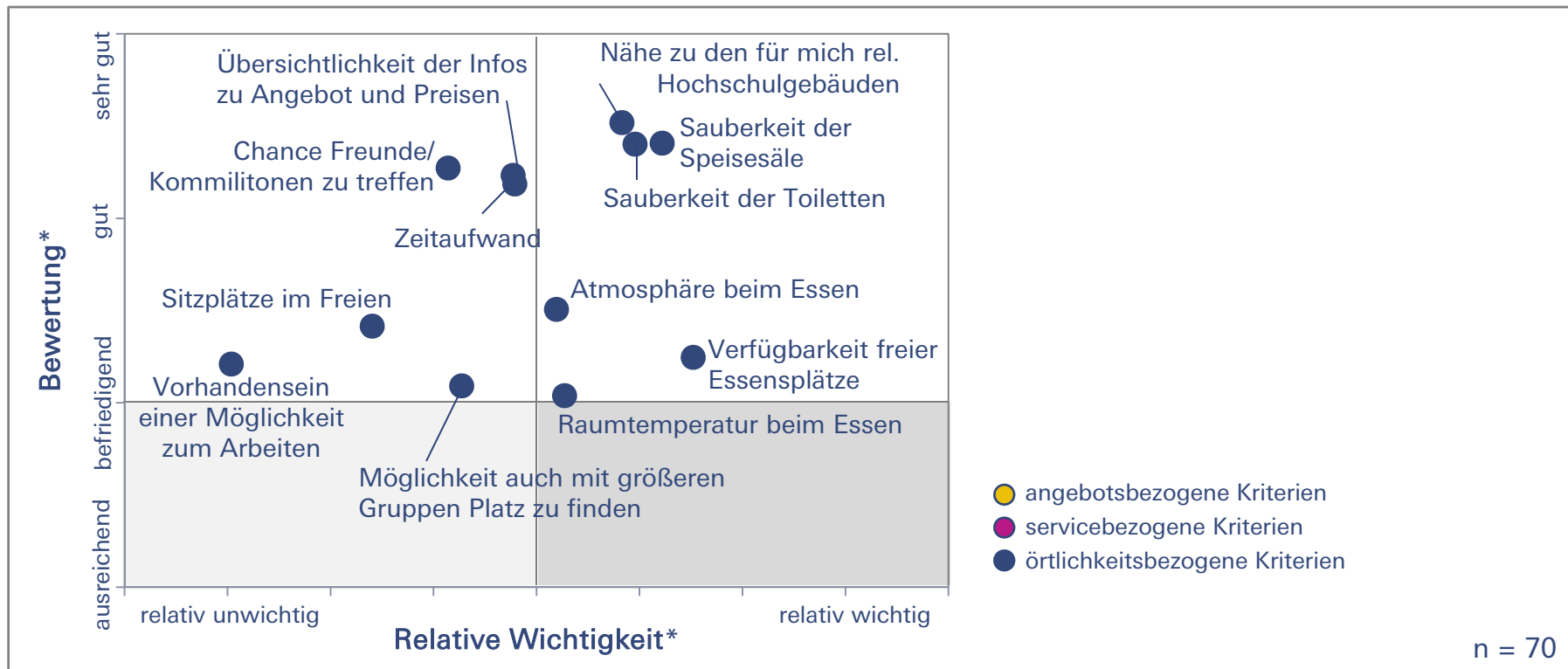
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Röntgenbau im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Röntgenbau zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Raumtemperatur sowie der Verfügbarkeit der Essensplätze ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Röntgenbau im Hinblick auf diese Aspekte?

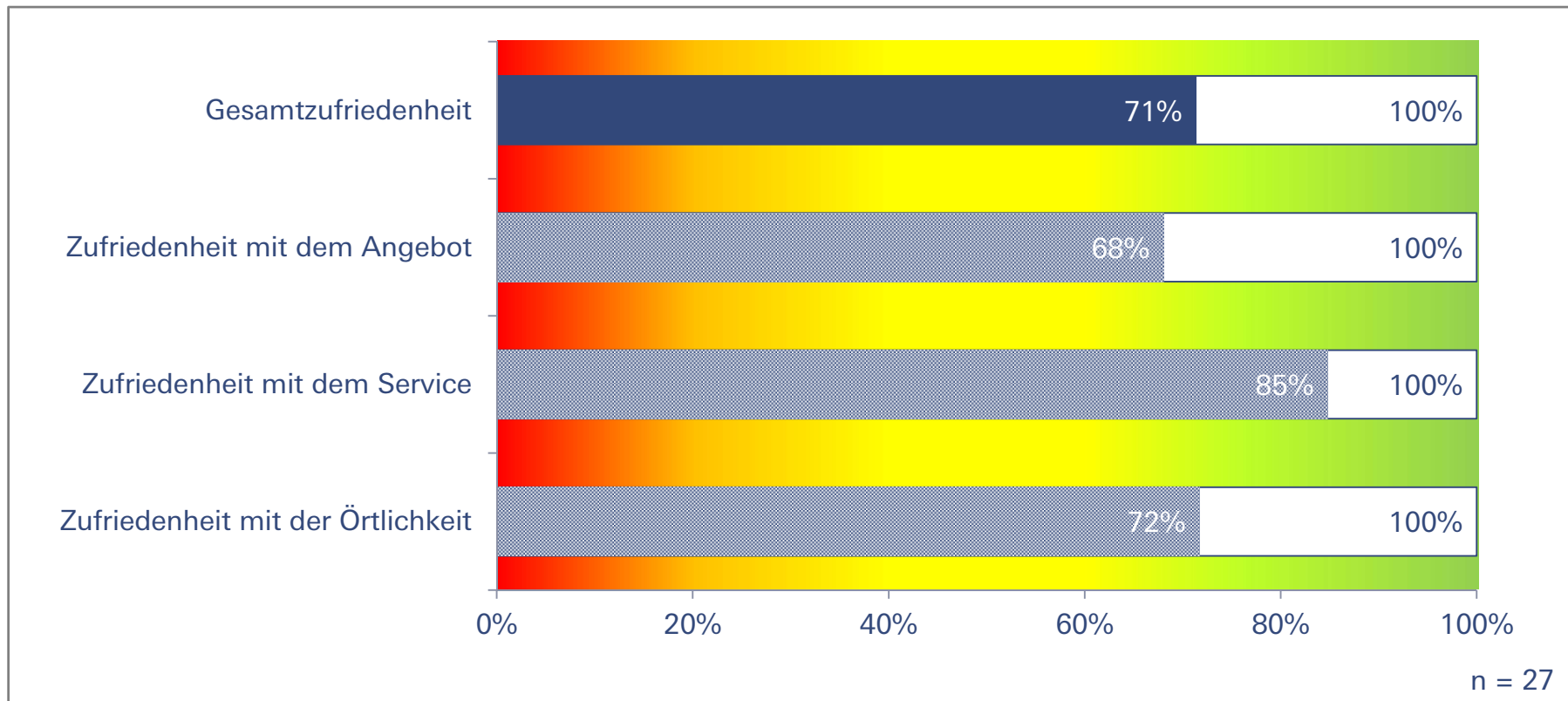


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit Cafeteria Nanoteria

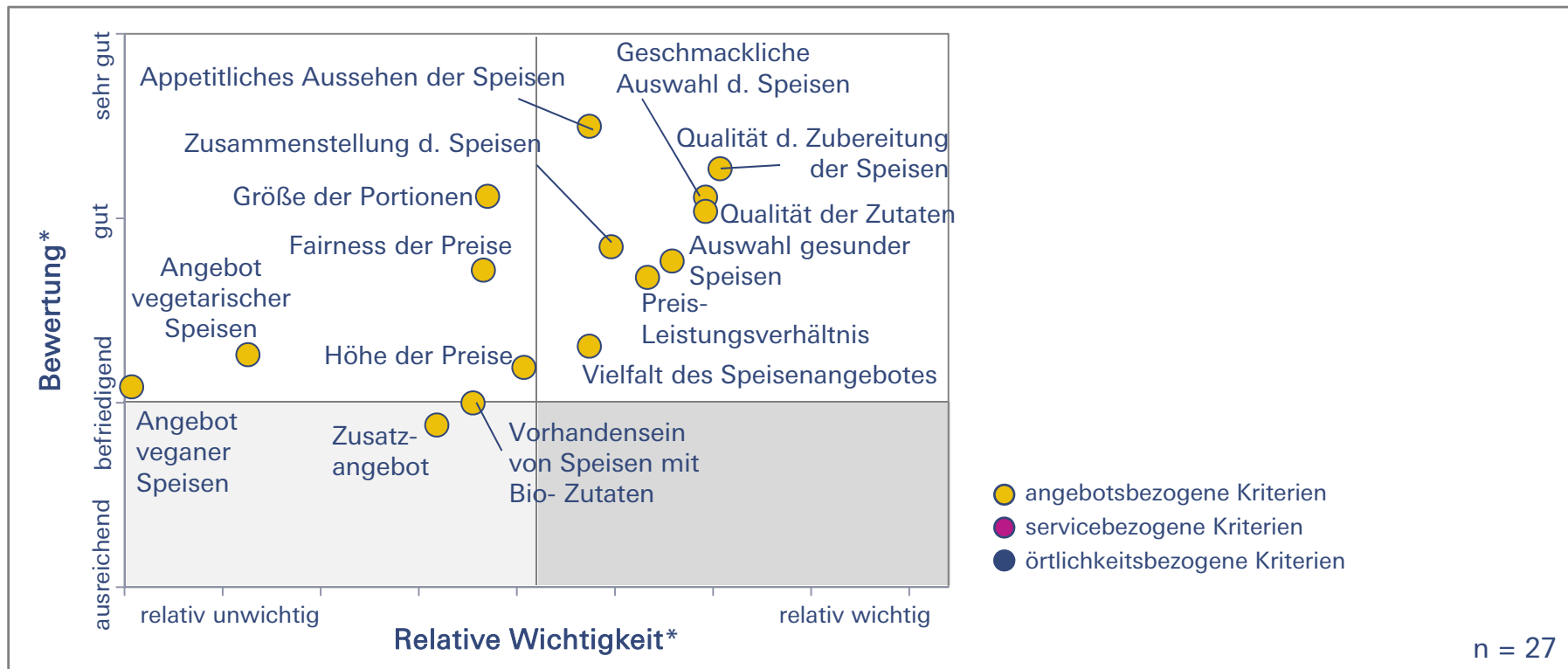
In der Cafeteria Nanoteria könnten das Angebot und die Örtlichkeit verbessert werden, um die Gesamtzufriedenheit von heute 71% zu erhöhen.

## Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Nanoteria – Gesamtindex und Teilindizes



In Bezug auf das Angebot der Cafeteria Nanoteria bieten die Vielfalt und die Höhe der Preise Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Nanoteria im Hinblick auf diese Aspekte?

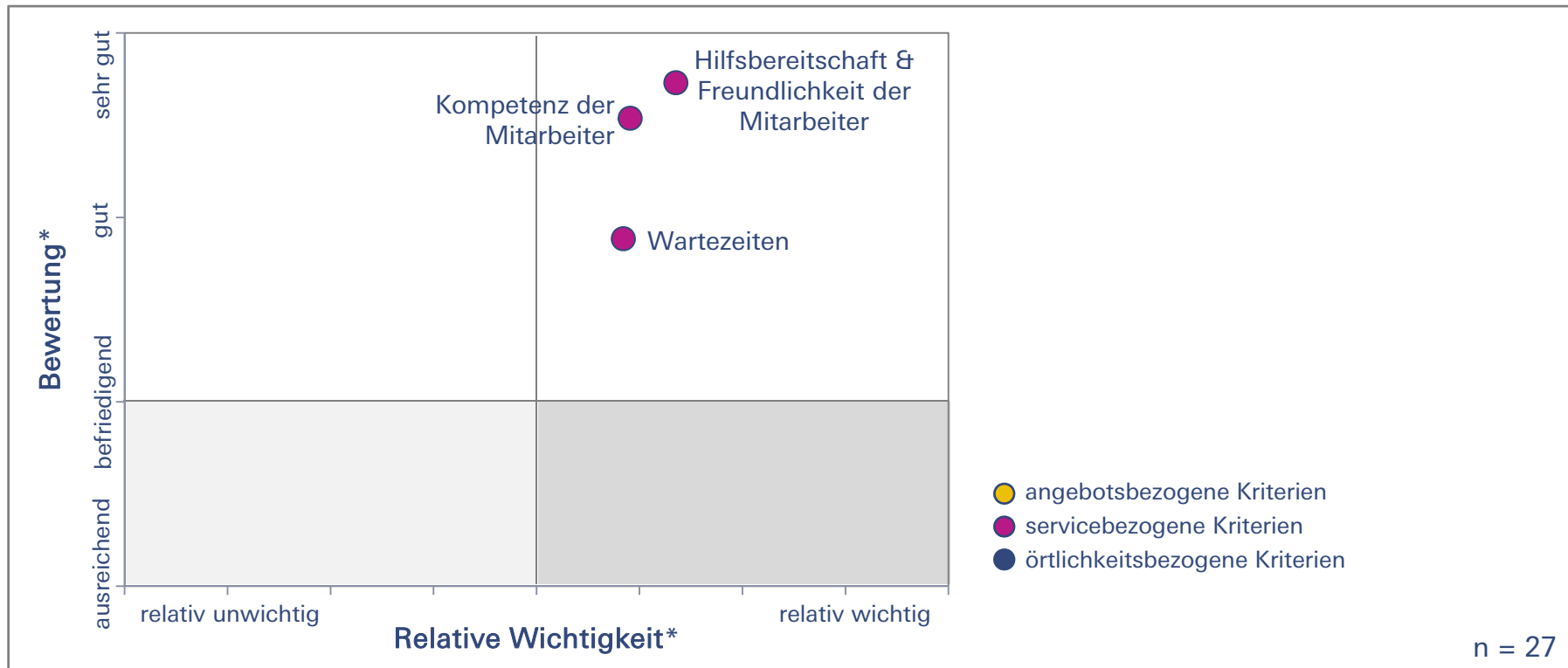


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



Um die sehr gute Bewertung des Service der Cafeteria Nanoteria noch zu erhöhen, könnte man bei den Wartezeiten ansetzen.

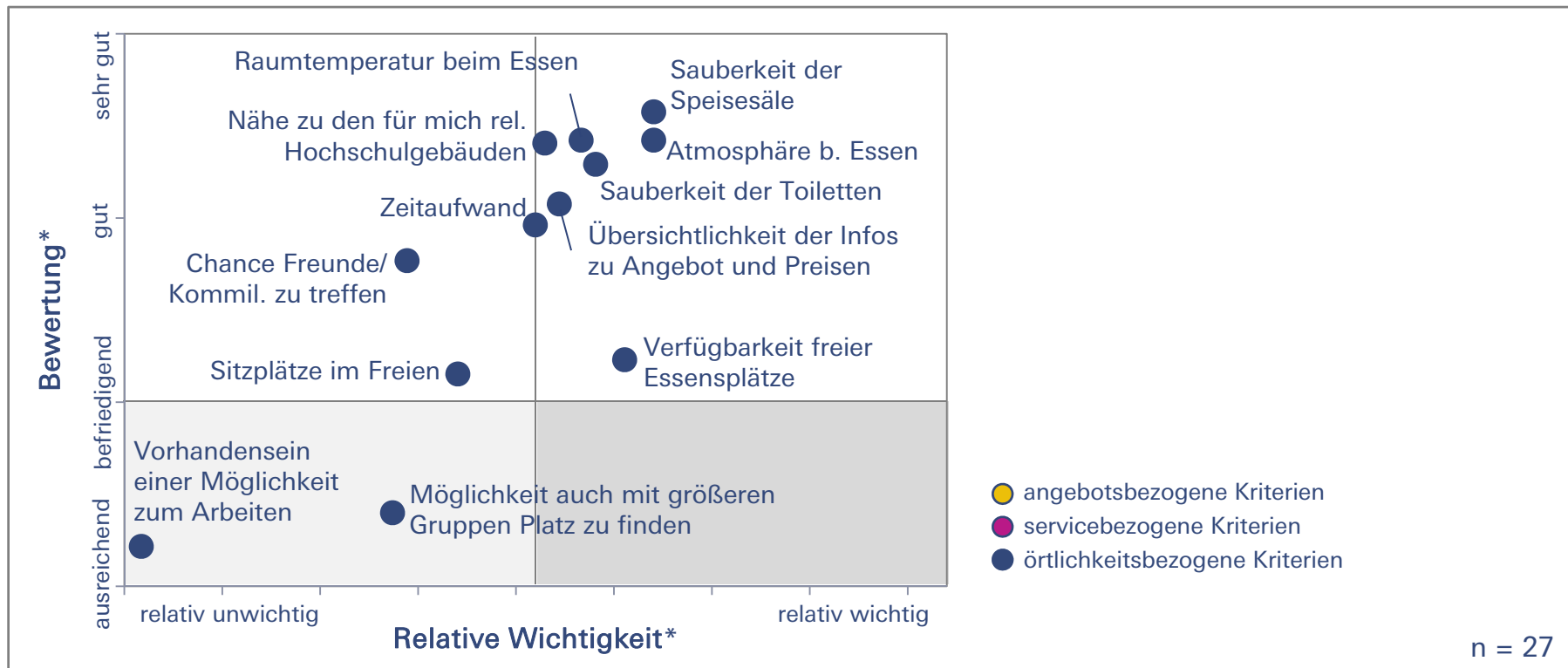
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Nanoteria im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Verfügbarkeit der Essensplätze ist ein Ansatzpunkt, um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Nanoteria zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Nanoteria im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

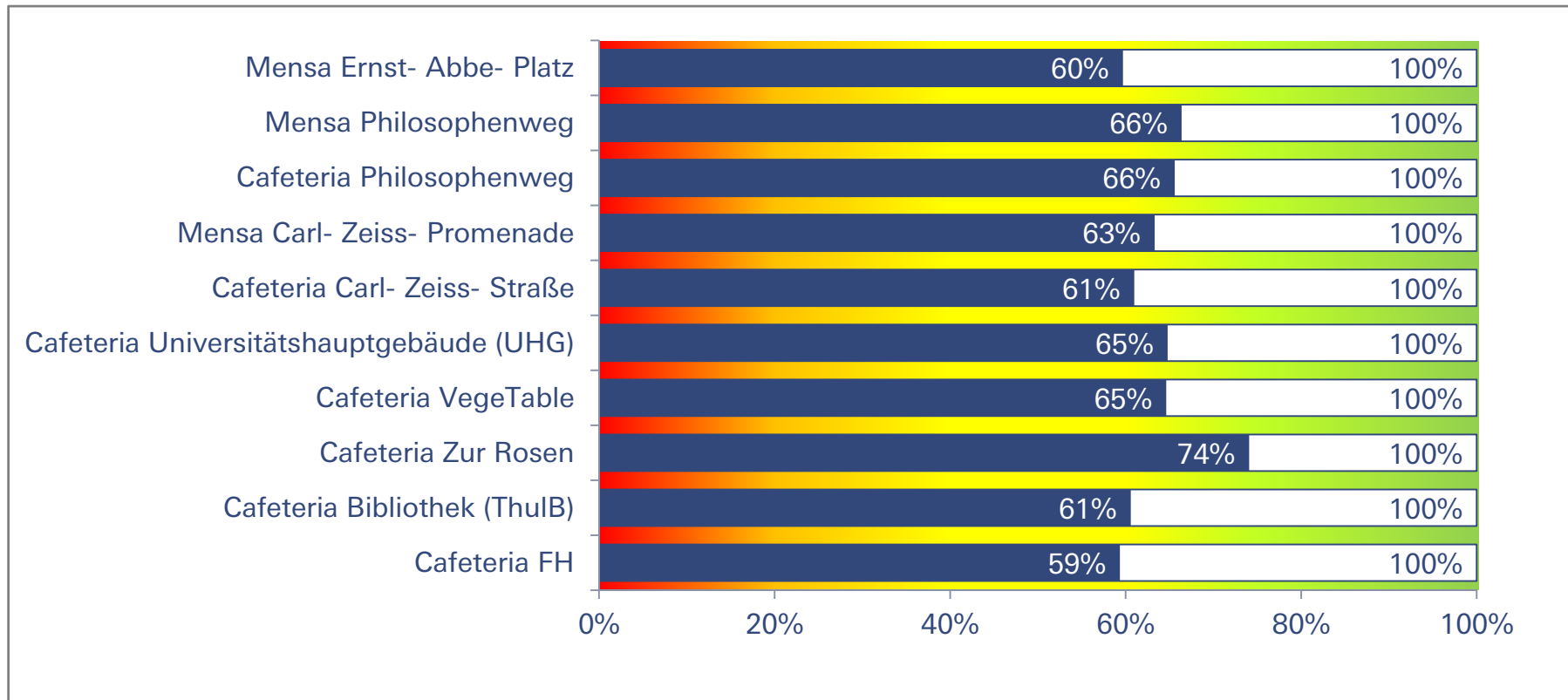
- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - **Jena**
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

### Nächste Schritte

# Übersicht Zufriedenheit Alle Einrichtungen - Jena

Insgesamt schwankt die Gesamtzufriedenheit mit den Einrichtungen des Studentenwerks Thüringen in der Stadt Jena von 59% bis 74%.

## Gesamtzufriedenheit für alle Einrichtungen der Stadt Jena

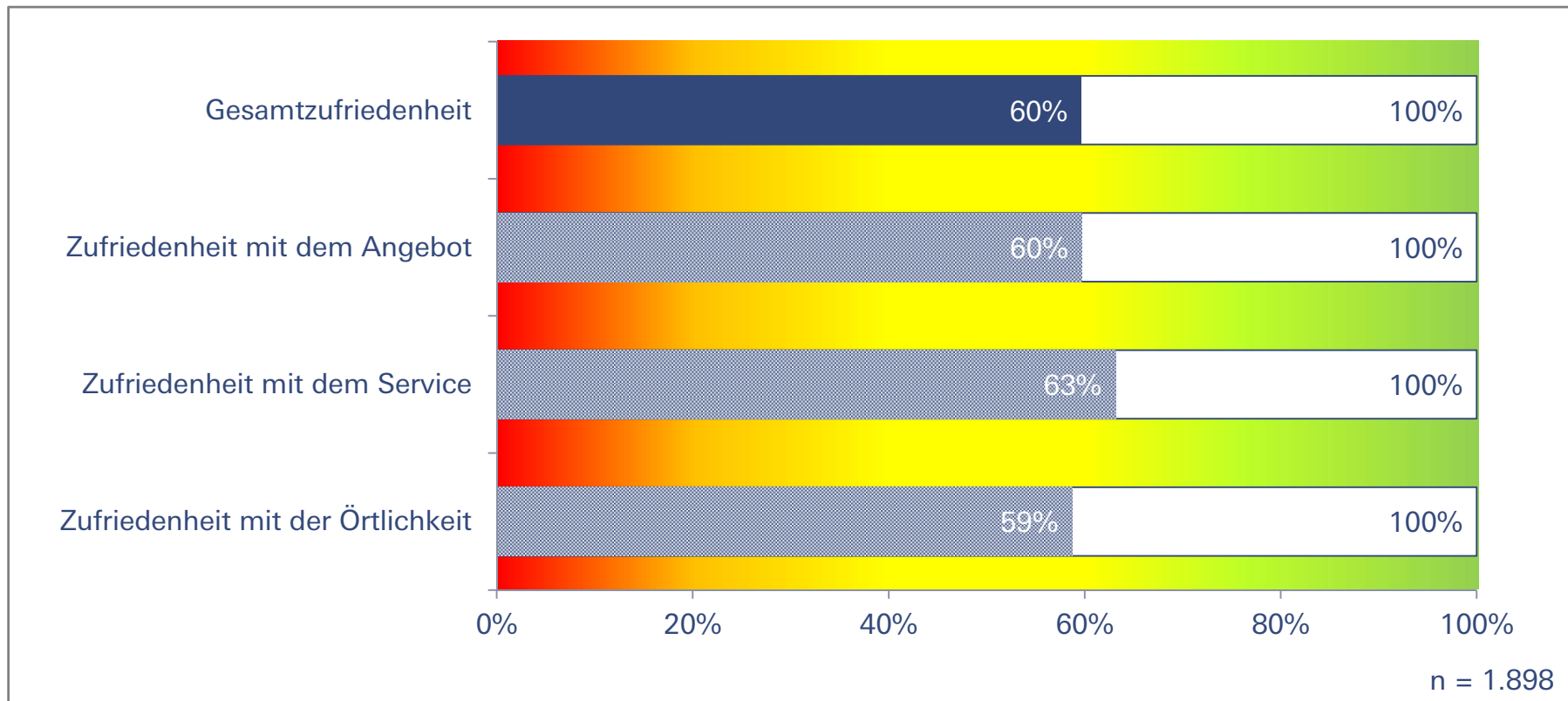


# Zufriedenheit

## Mensa Ernst- Abbe- Platz

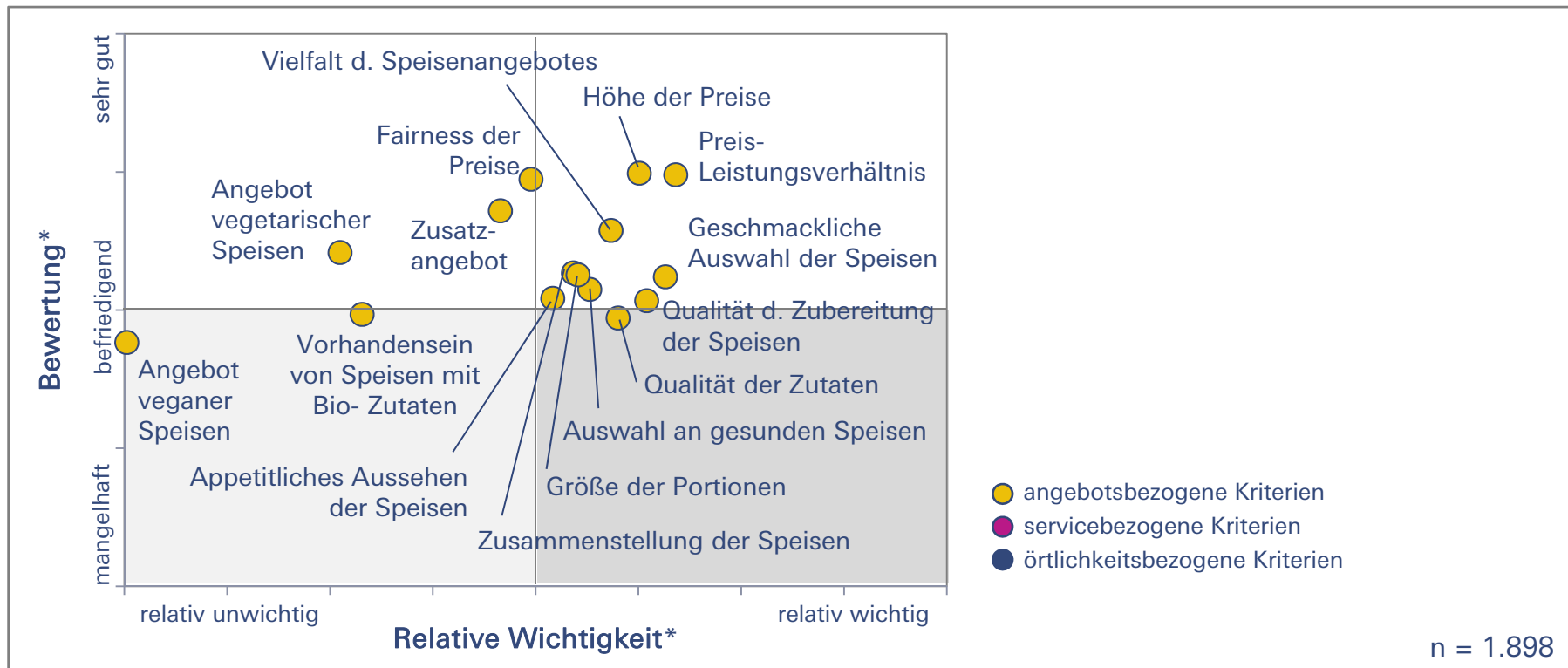
Um die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Ernst- Abbe- Platz zu erhöhen, könnte in allen drei Teilaspekten angesetzt werden.

Zufriedenheitsindizes für die Mensa Ernst- Abbe- Platz – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit der Mensa Ernst- Abbe- Platz zu erhöhen, könnte man bei einem Großteil der Einzelaspekte ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ernst- Abbe- Platz im Hinblick auf diese Aspekte?



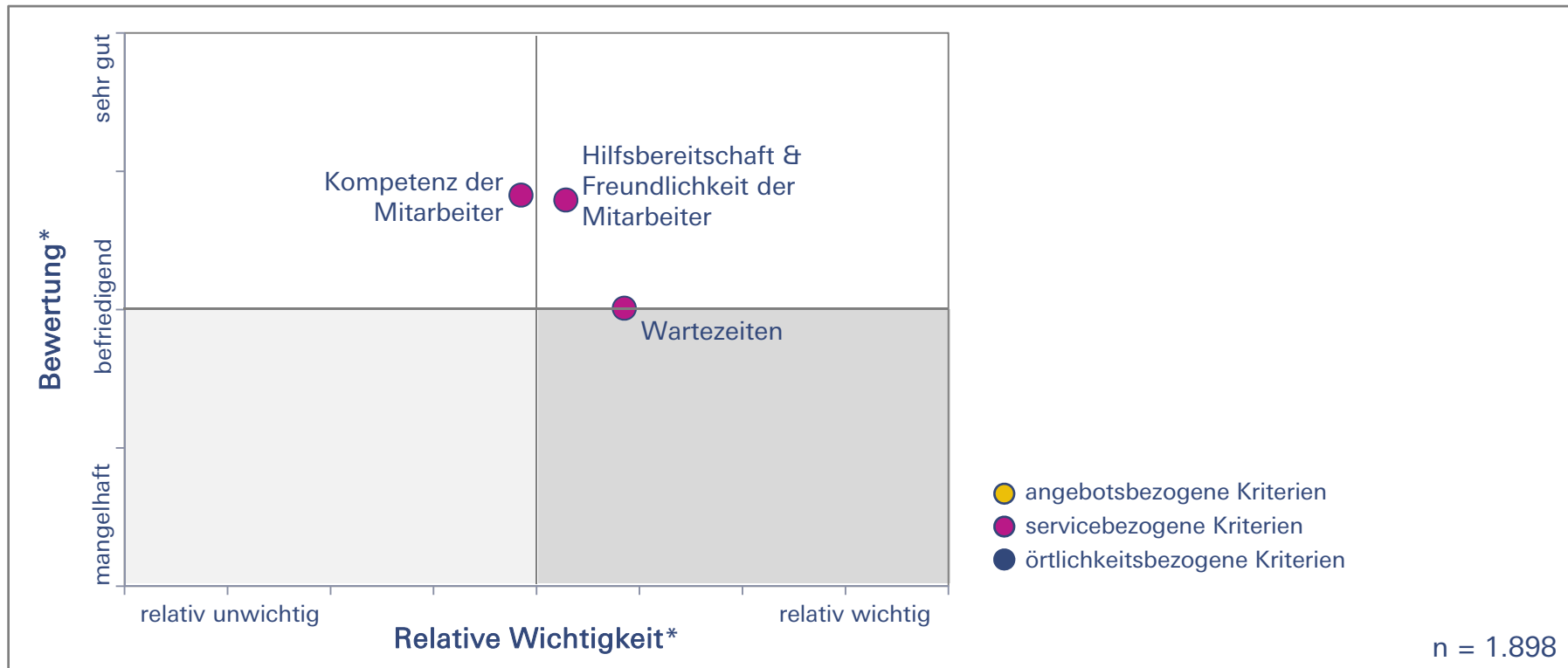
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Ernst- Abbe- Platz

Die Wartezeiten der Mensa Ernst- Abbe- Platz sind dringend zu verbessern, um die Servicezufriedenheit an diesem Standort zu erhöhen.

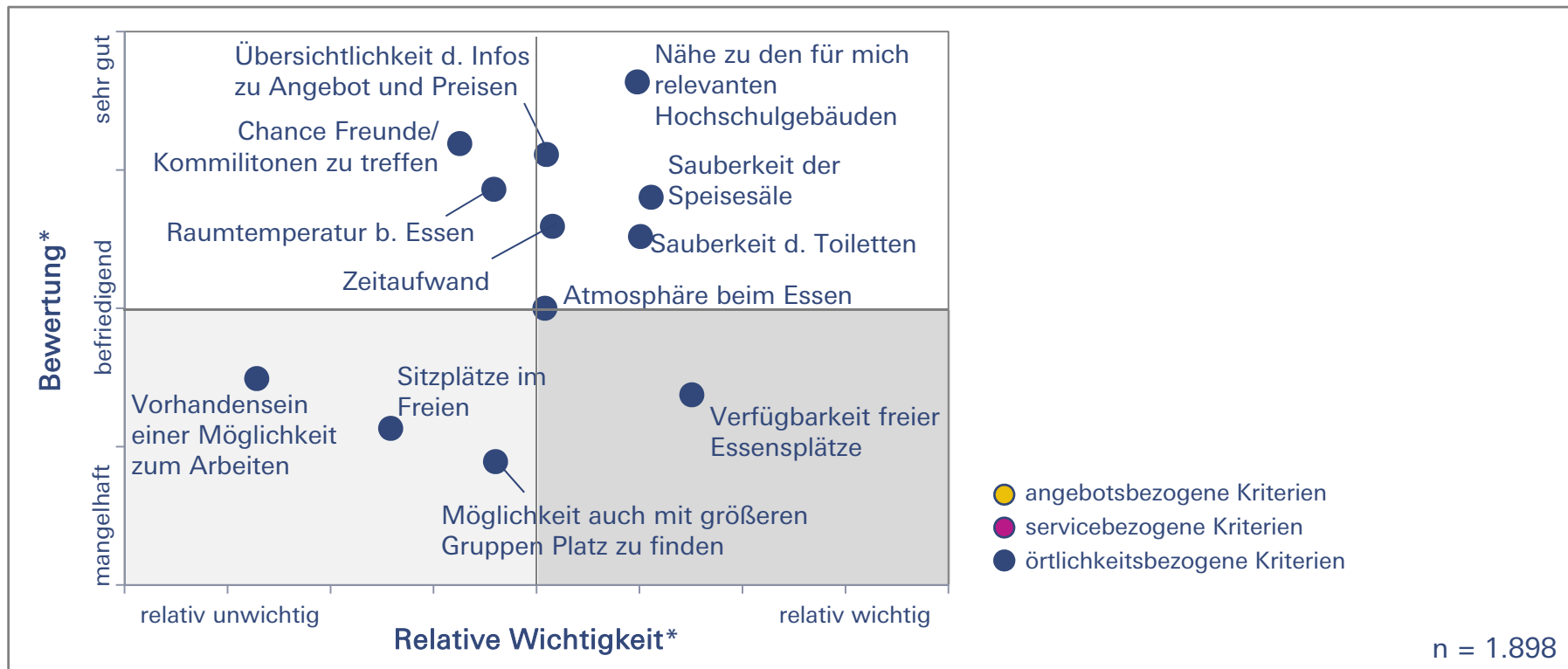
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ernst- Abbe- Platz im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Mensa Ernst- Abbe- Platz ist insbesondere die Verfügbarkeit der Essensplätze ein Ansatzpunkt zu Erhöhung der Zufriedenheit.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Ernst- Abbe- Platz im Hinblick auf diese Aspekte?



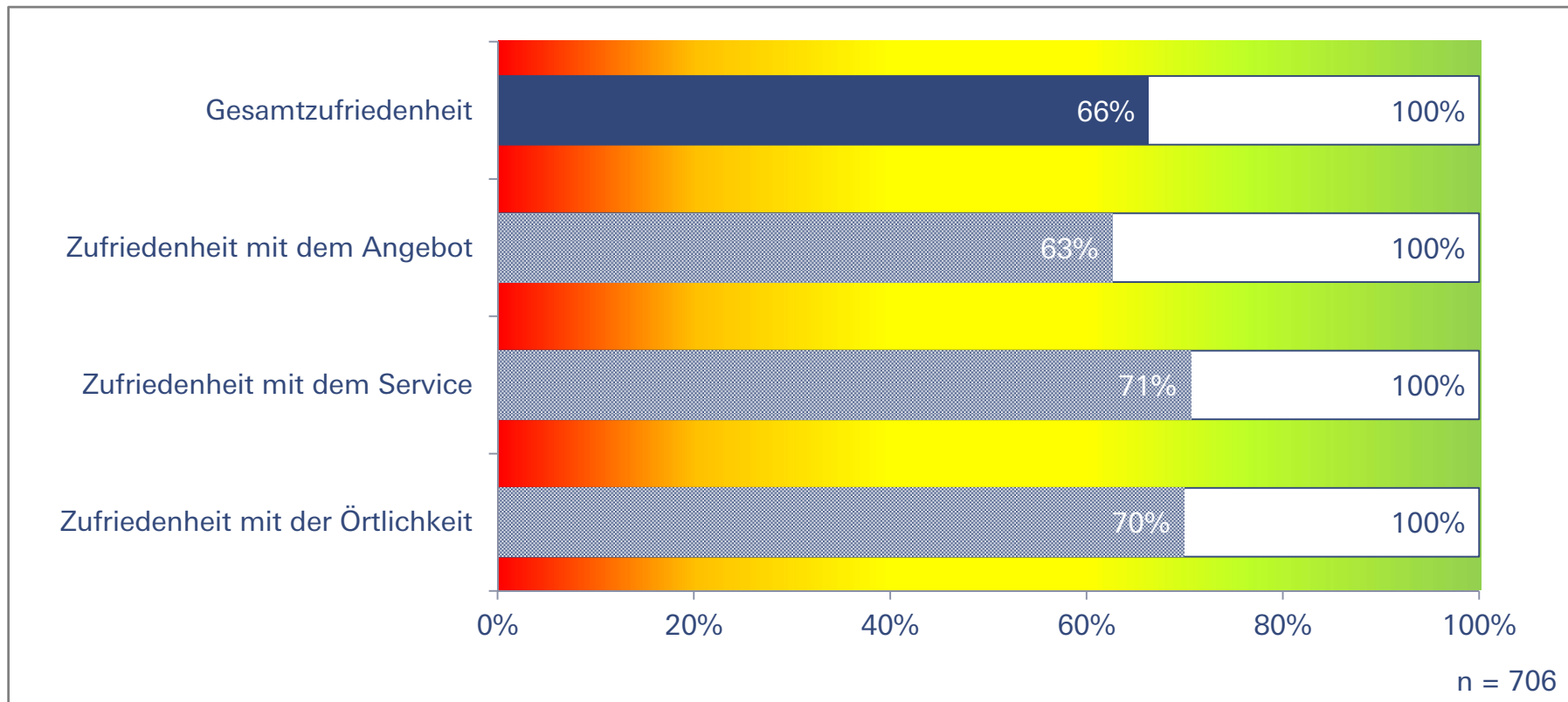
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



# Zufriedenheit Mensa Philosophenweg

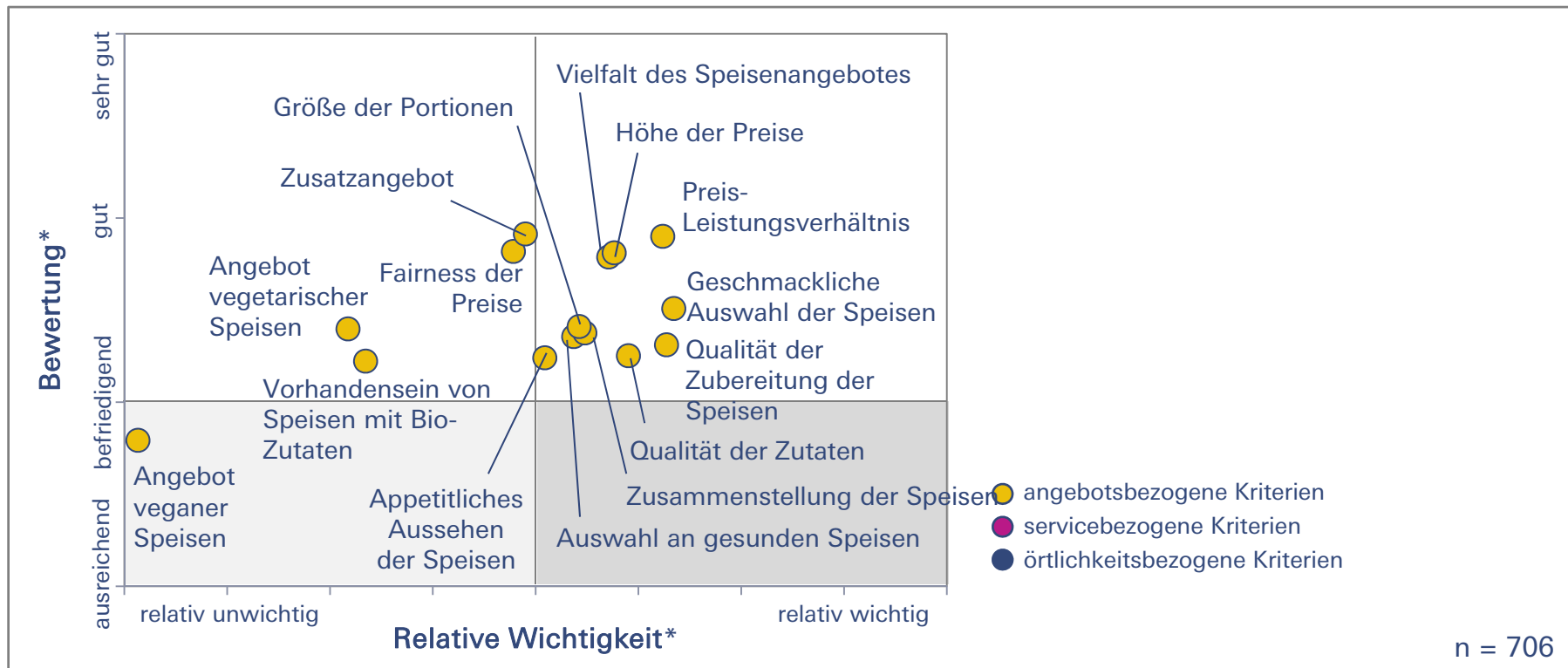
Die Mensa Philosophenweg erzielt heute eine Gesamtzufriedenheit von 66%.

## Zufriedenheitsindizes für die Mensa Philosophenweg – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Mensa Philosophenweg zu erhöhen, könnte bei einem Großteil der Einzelaspekte angesetzt werden.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



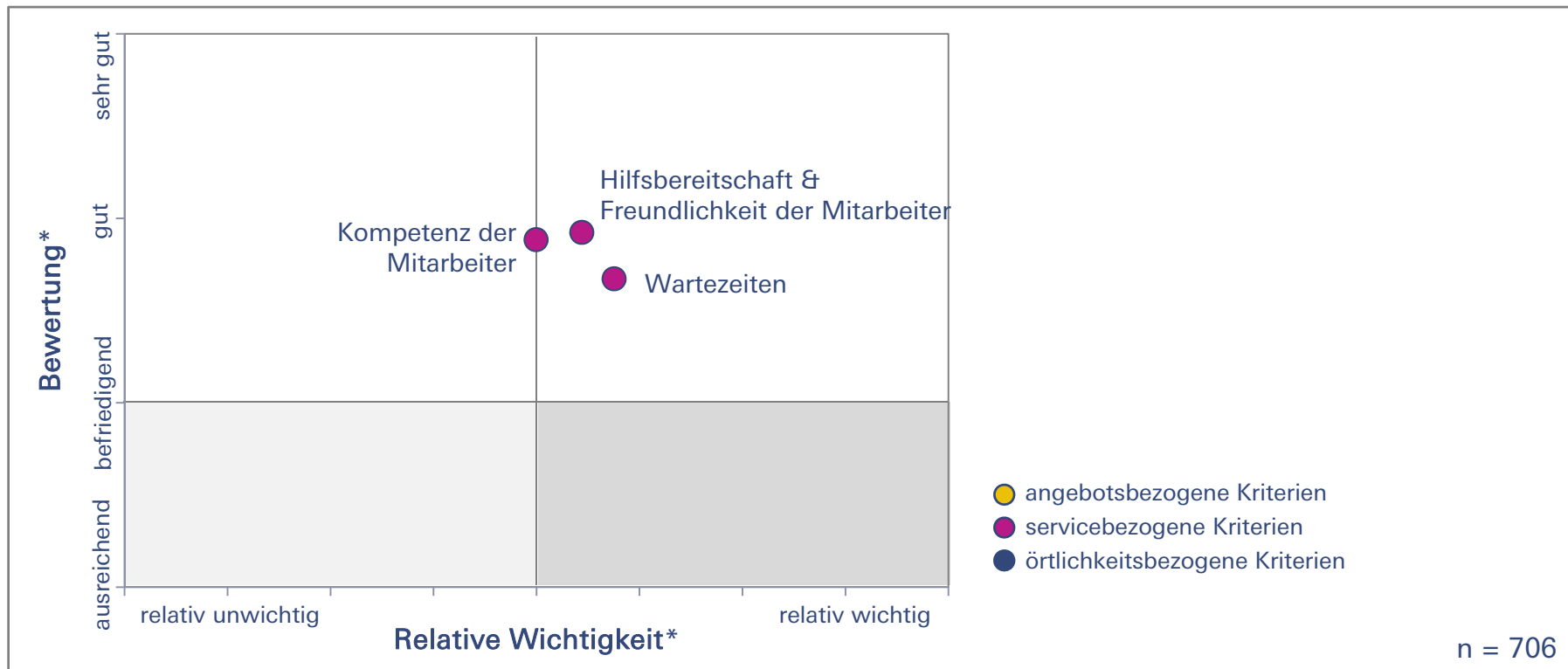
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Philosophenweg

Bezüglich der Servicezufriedenheit der Mensa Philosophenweg zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

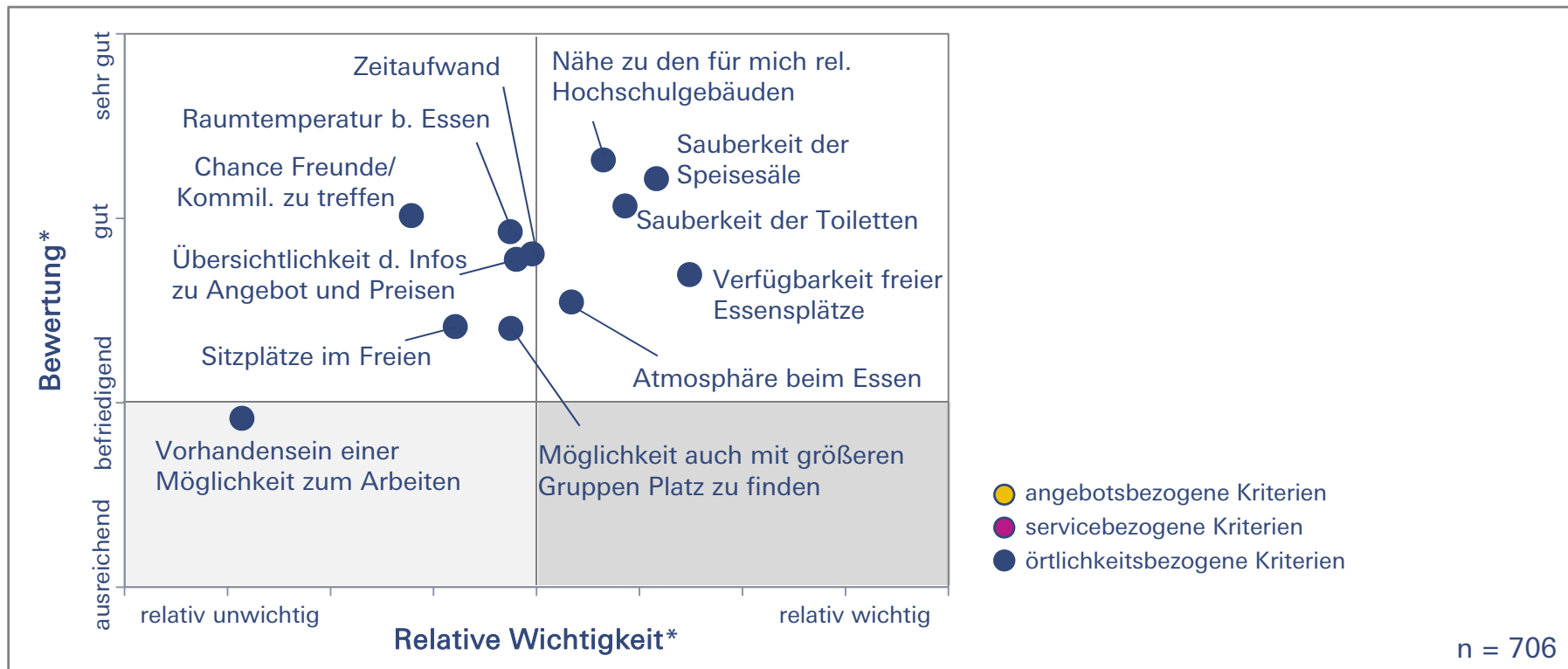
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Auch die Örtlichkeit der Mensa Philosophenweg zeigt keine dringenden Handlungsfelder.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



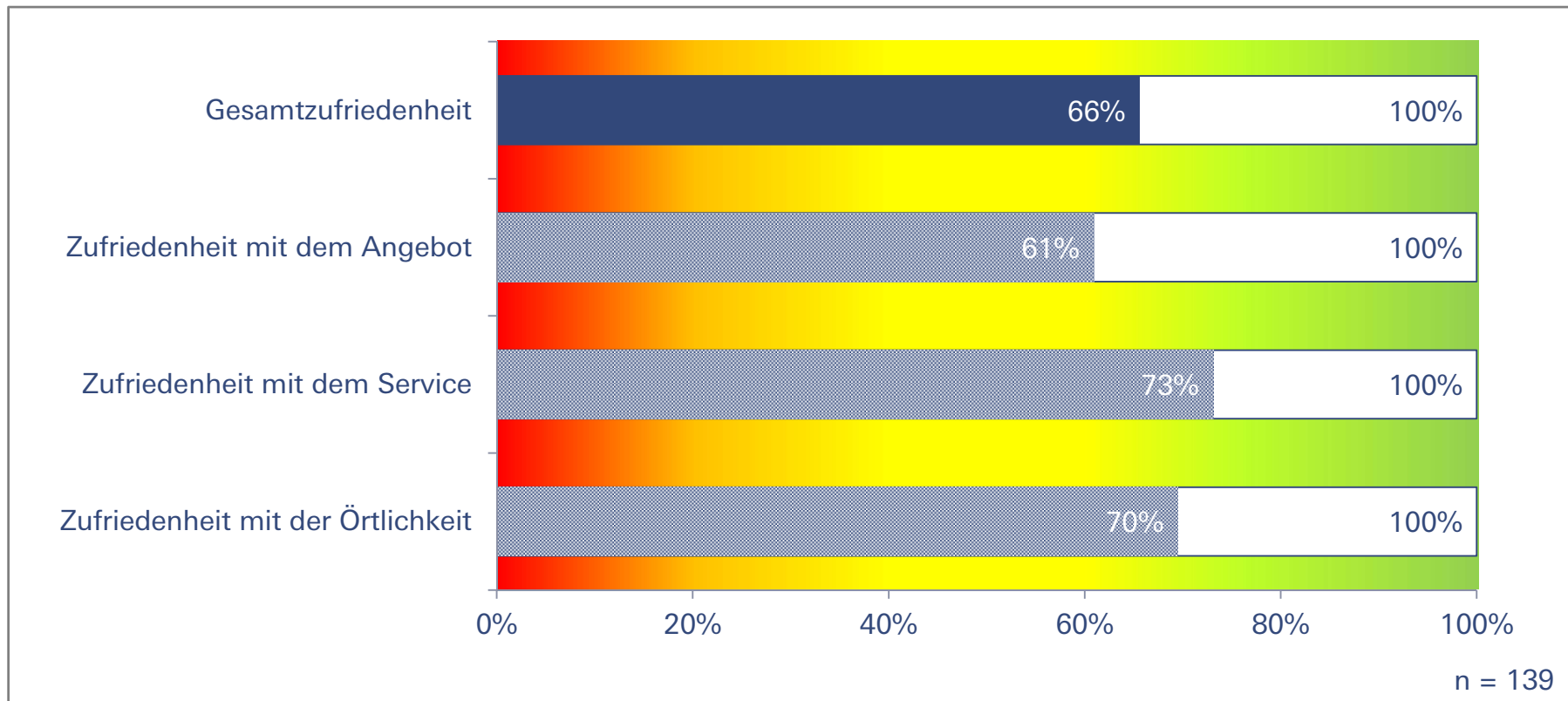
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Philosophenweg

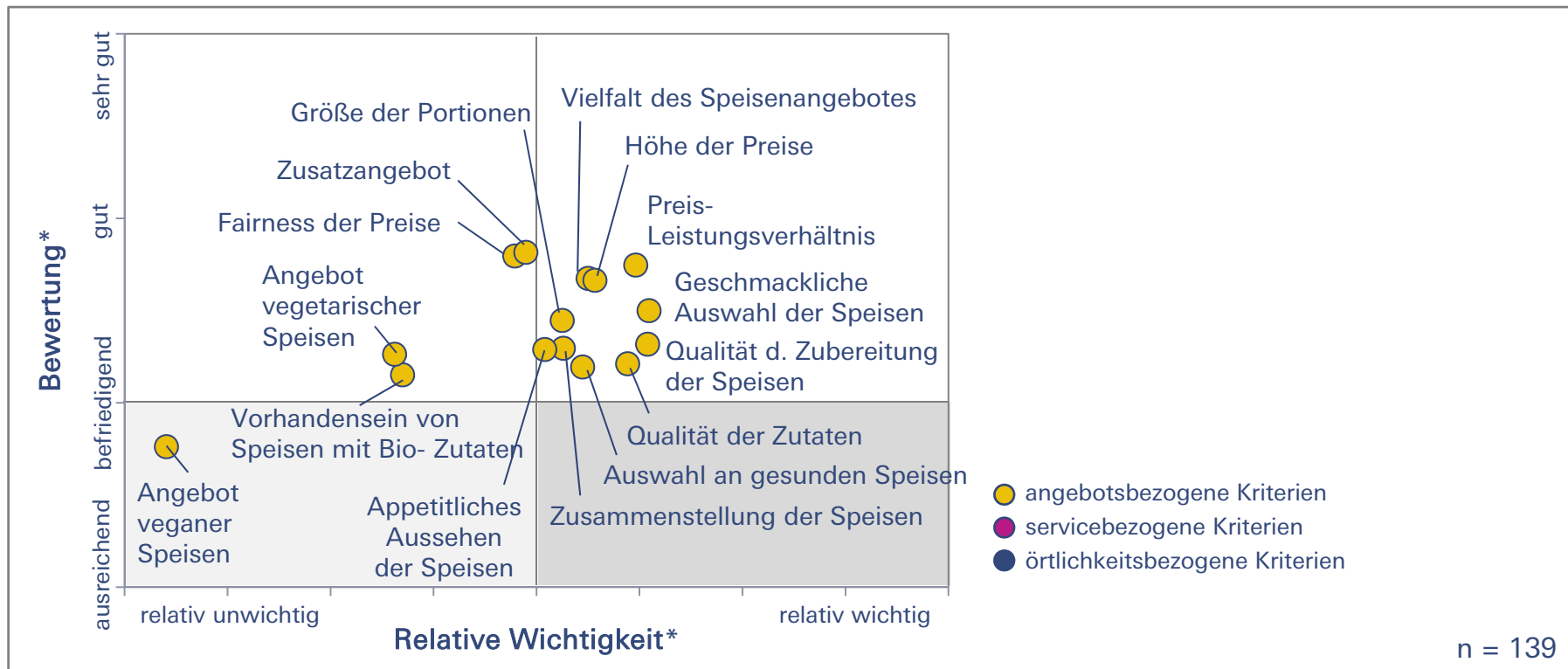
Die Cafeteria Philosophenweg verzeichnet bei Service und Örtlichkeit bereits gute Zufriedenheitswerte. Das Angebot kann aber verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Philosophenweg – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit der Cafeteria Philosophenweg zu erhöhen, könnte man bei fast allen Einzelaspekten ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



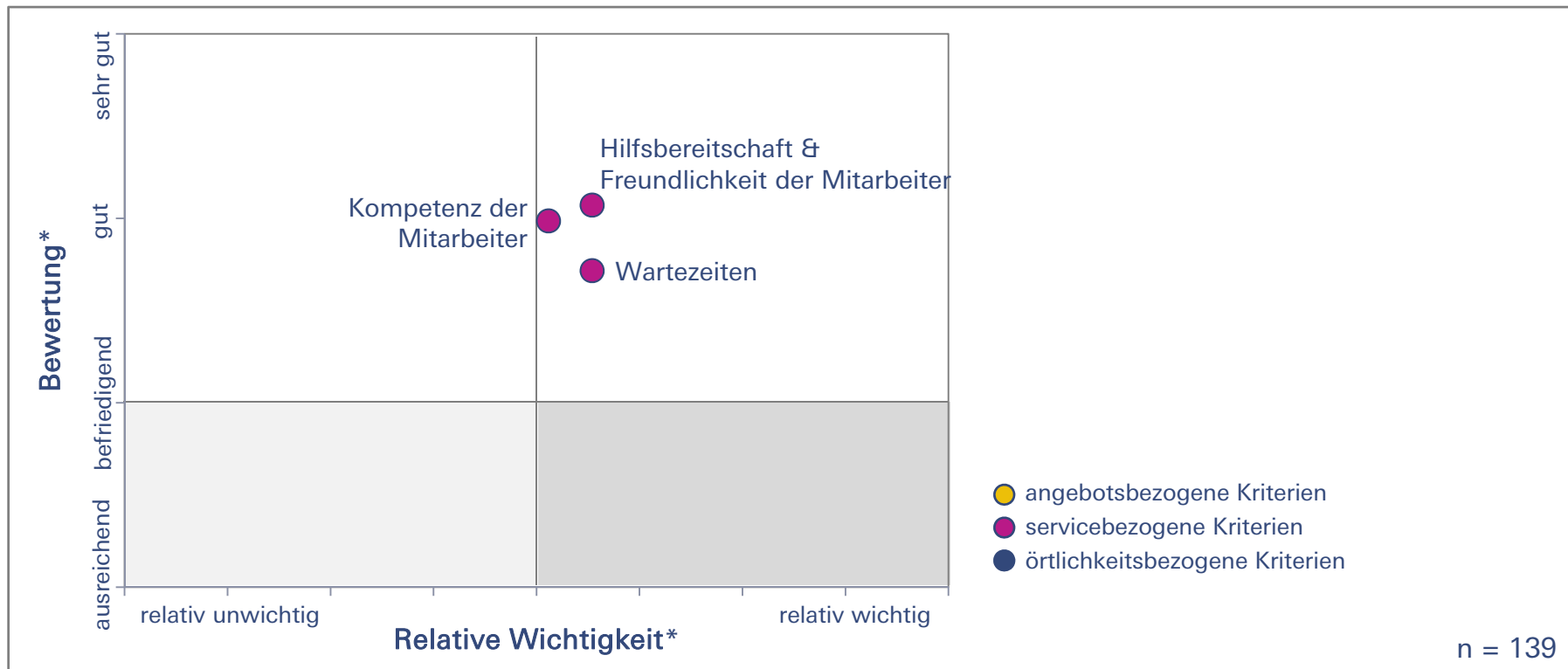
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Philosophenweg

Auch bezüglich des Services der Cafeteria Philosophenweg bieten sich alle Einzelaspekte an, um die Zufriedenheit in diesem Bereich zu erhöhen.

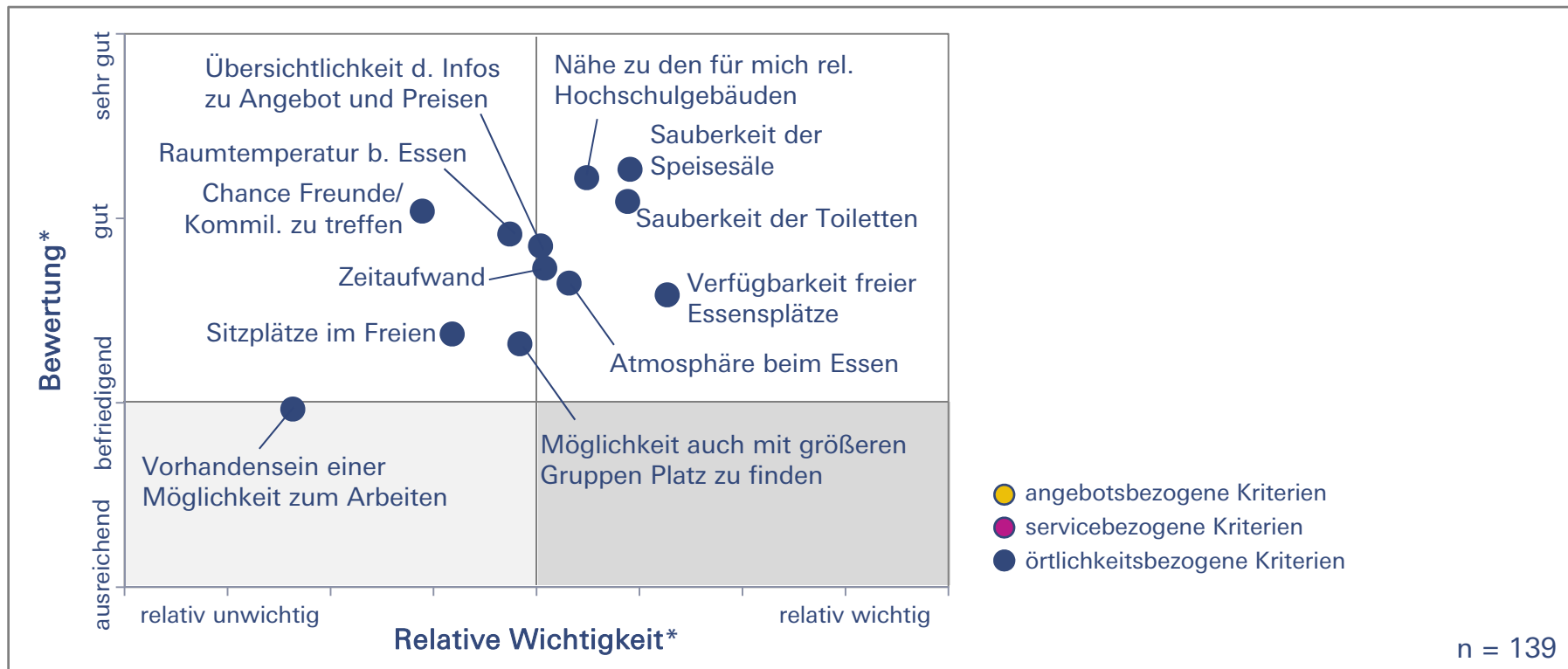
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Bezüglich der Örtlichkeit der Cafeteria Philosophenweg könnte man bei der Verfügbarkeit der Essensplätze - auch für größere Gruppen - ansetzen, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Philosophenweg im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

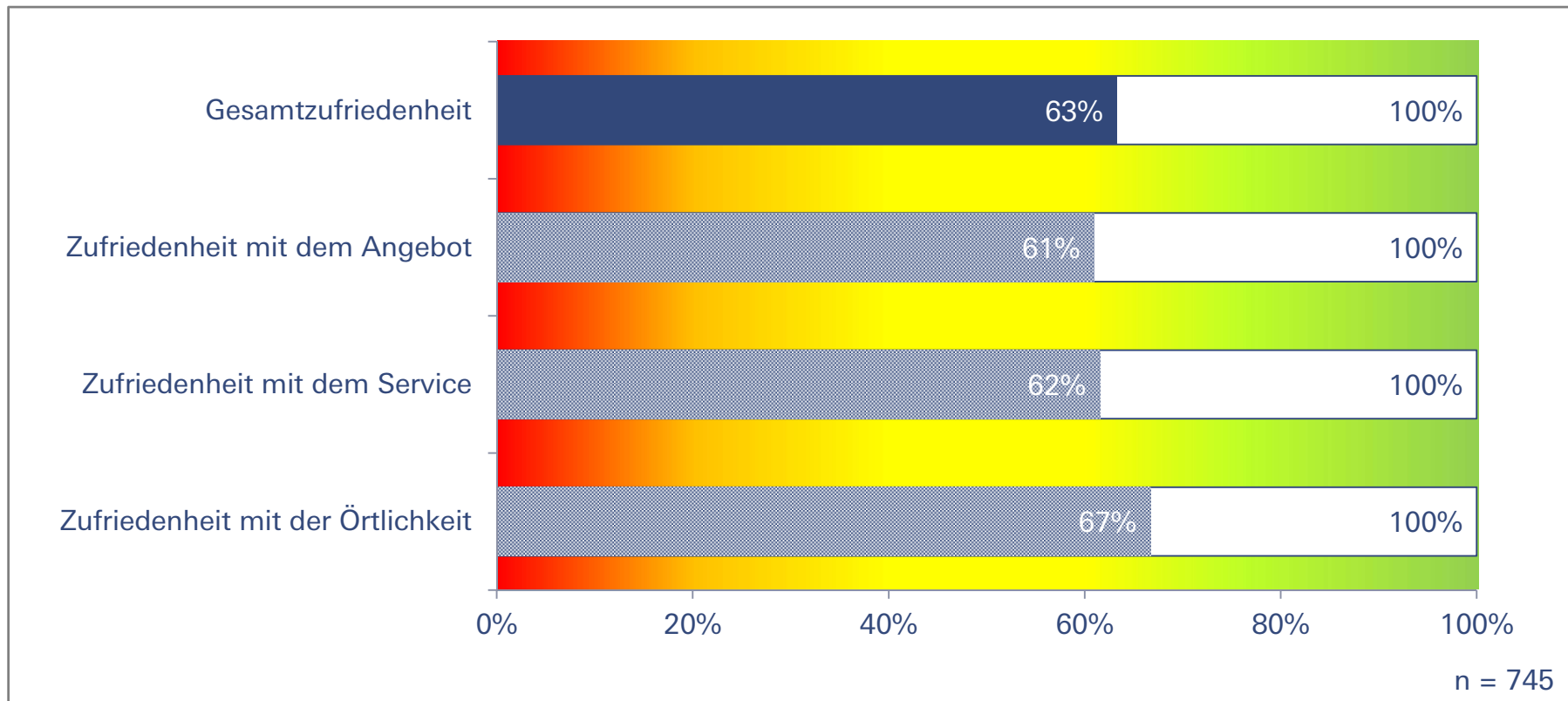


# Zufriedenheit

## Mensa Carl- Zeiss- Promenade

Um die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Carl- Zeiss- Promenade zu erhöhen, kann in allen drei Teilaspekten angesetzt werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Mensa Carl- Zeiss- Promenade – Gesamtindex und Teilindizes

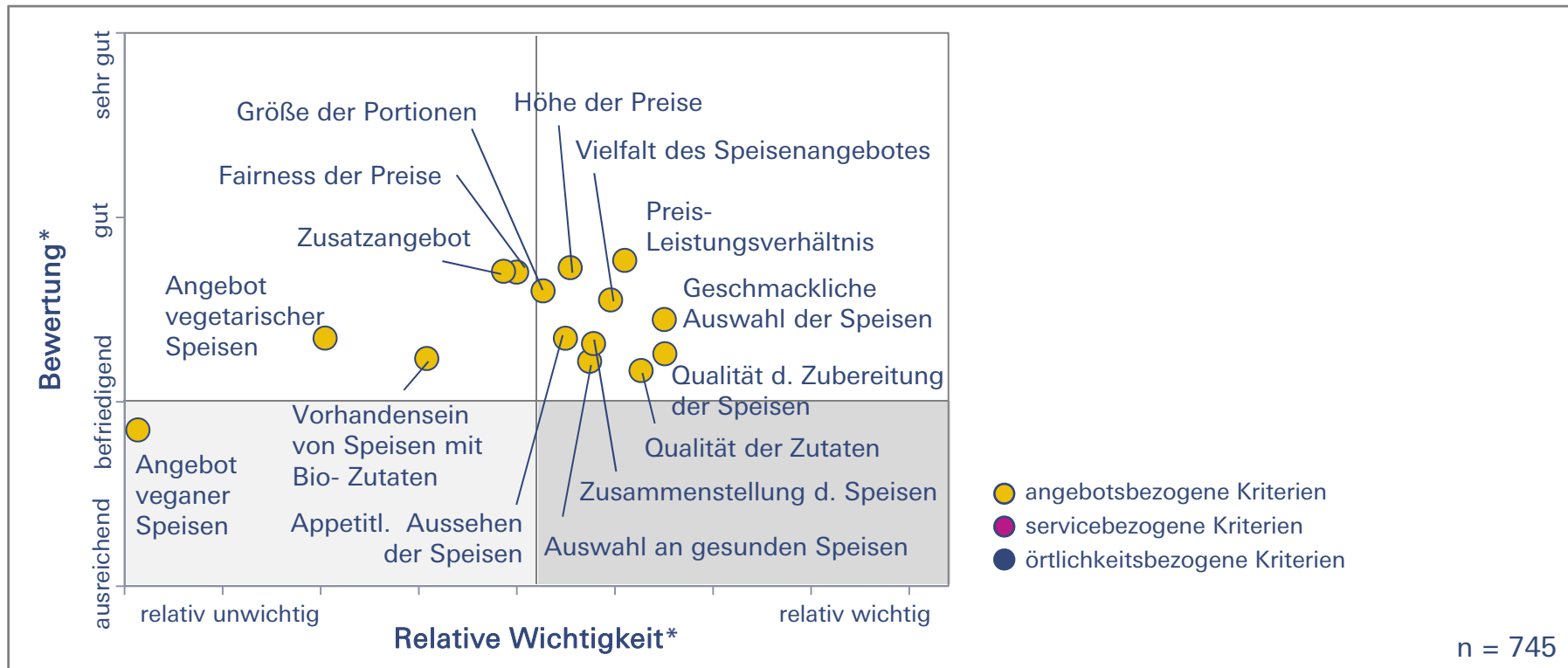


# Handlungsfelder - ANGEBOT

## Mensa Carl- Zeiss- Promenade

Fast alle Einzelaspekte des Angebots der Mensa Carl- Zeiss- Promenade bieten Ansatzpunkte, um die Zufriedenheit in diesem Bereich zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Carl- Zeiss- Promenade im Hinblick auf diese Aspekte?



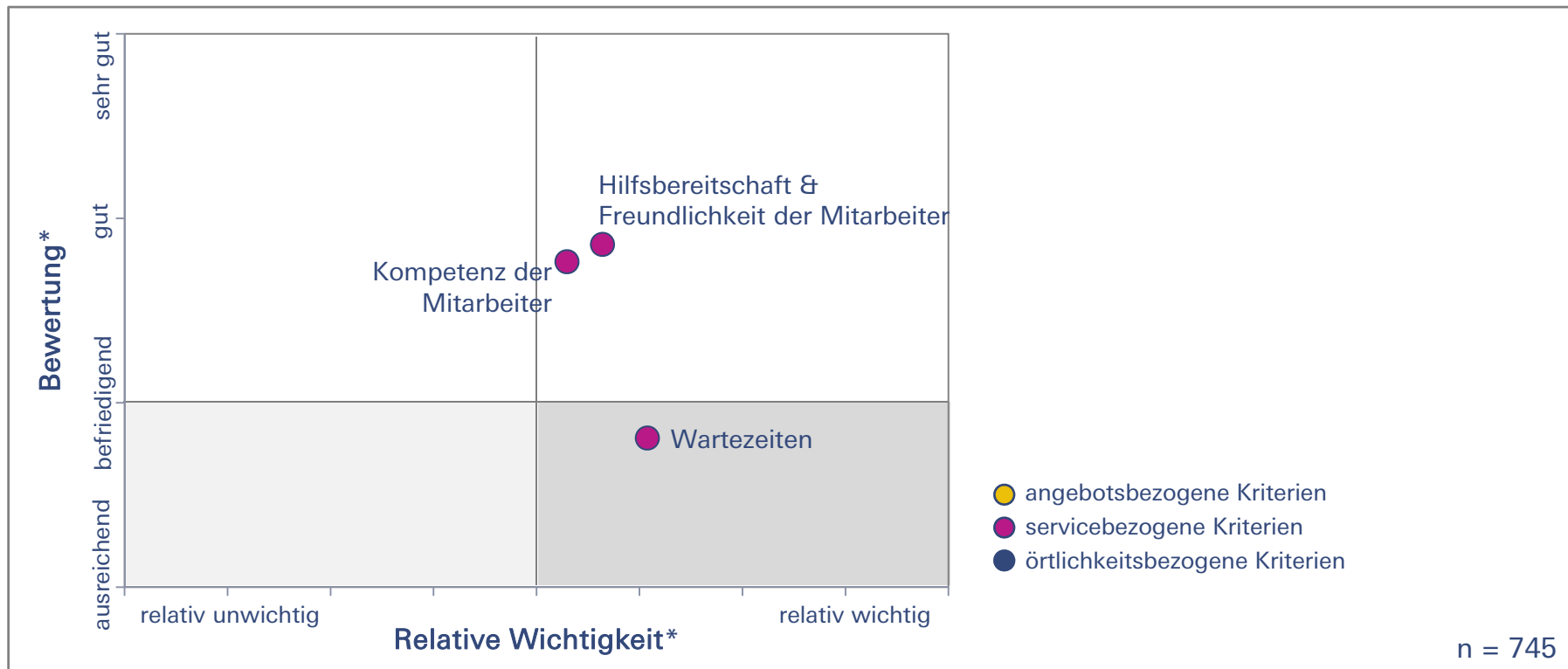
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Carl- Zeiss- Promenade

Dringender Handlungsbedarf bezüglich des Services der Mensa Carl- Zeiss- Promenade besteht bei den Wartezeiten.

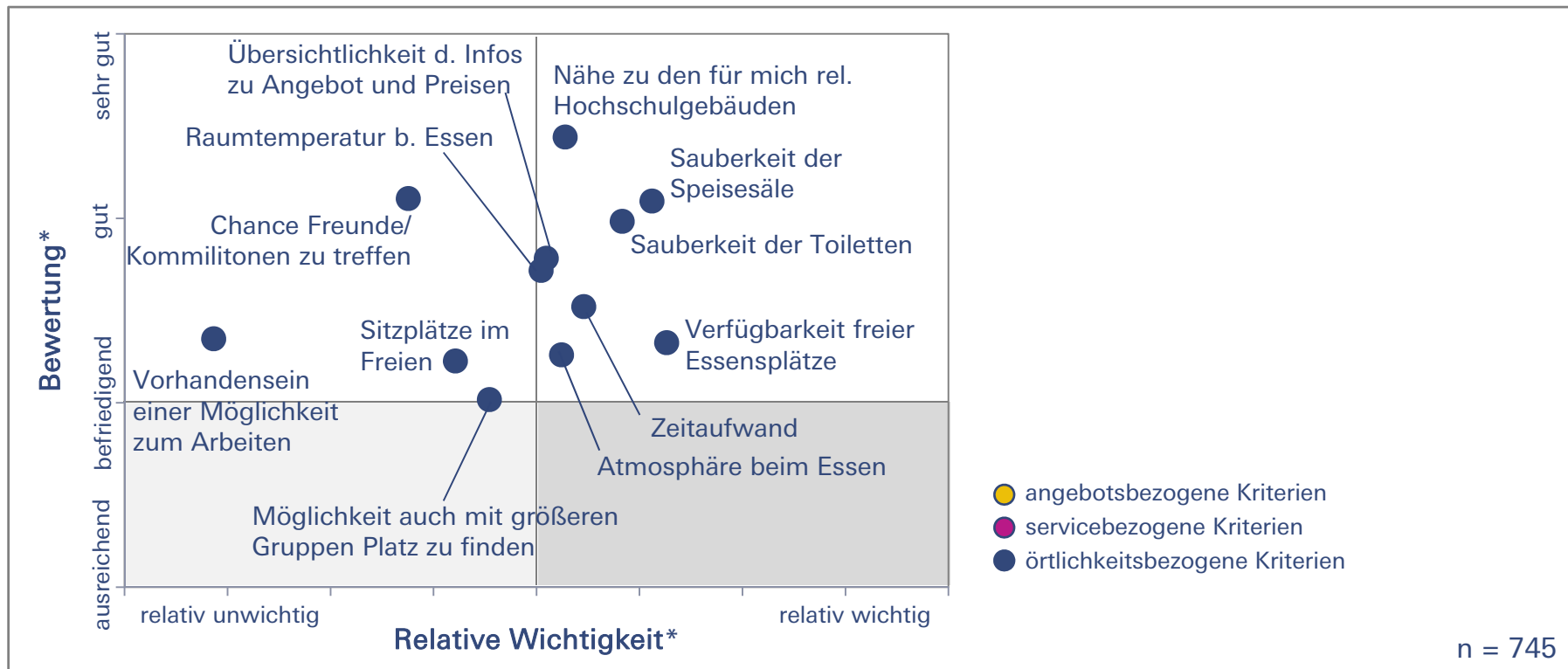
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Carl- Zeiss- Promenade im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Mensa Carl- Zeiss- Promenade könnte erhöht werden, indem insbesondere die Verfügbarkeit der Essensplätze und damit auch der Zeitaufwand verbessert würde.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Carl- Zeiss- Promenade im Hinblick auf diese Aspekte?



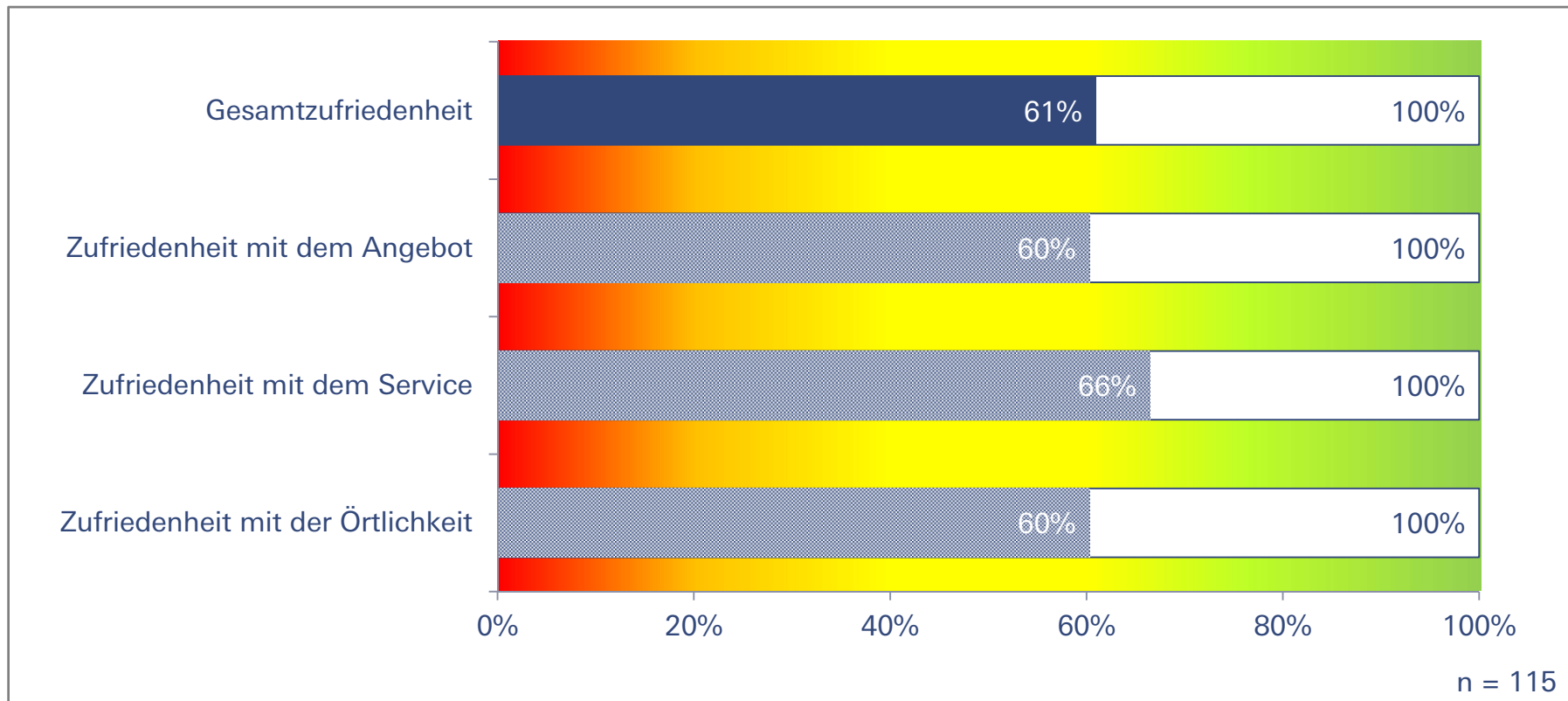
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Carl- Zeiss- Straße

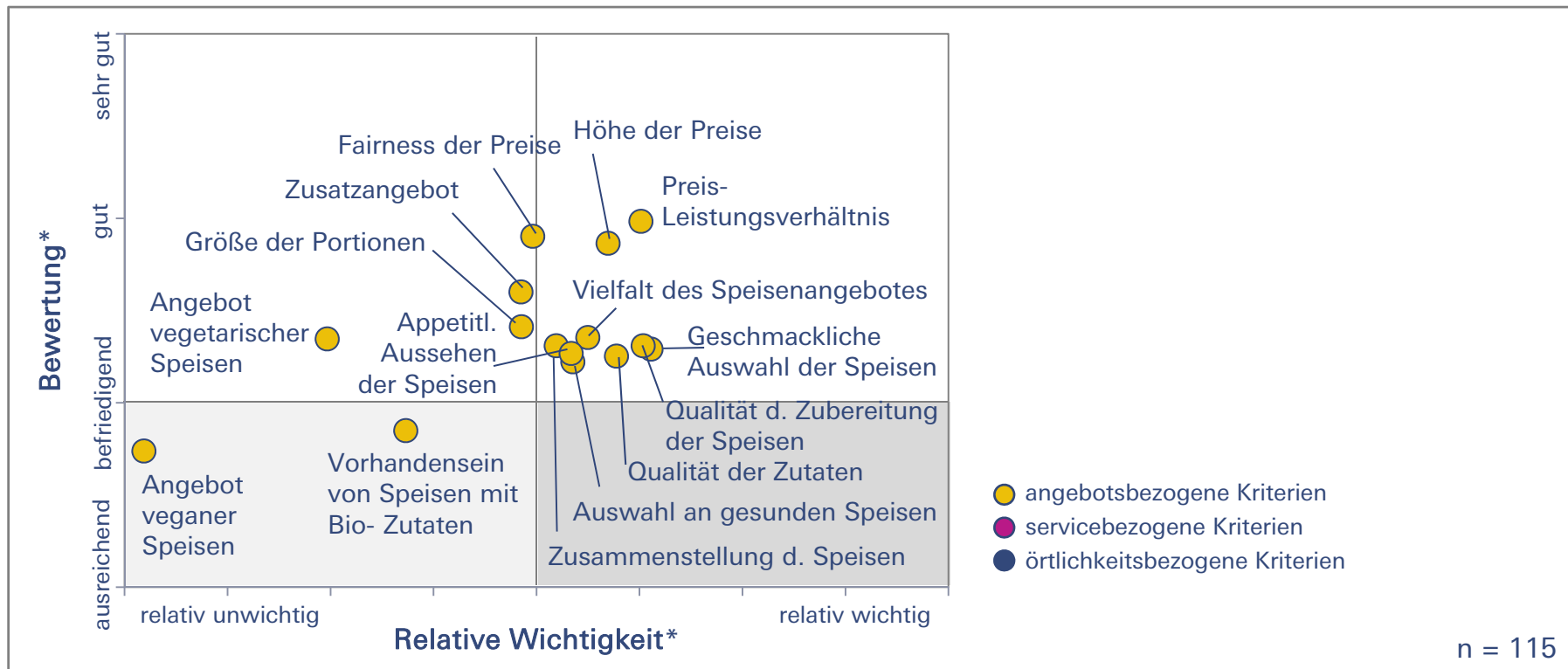
Die Gesamtzufriedenheit mit der Cafeteria Carl- Zeiss- Straße liegt heute bei 61%. Diese könnte zukünftig mit Hilfe aller drei Teilbereiche erhöht werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Carl- Zeiss- Straße – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit in der Cafeteria Carl- Zeiss- Straße zu erhöhen, könnte man bei fast allen Einzelaspekten dieses Bereichs ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Carl- Zeiss- Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



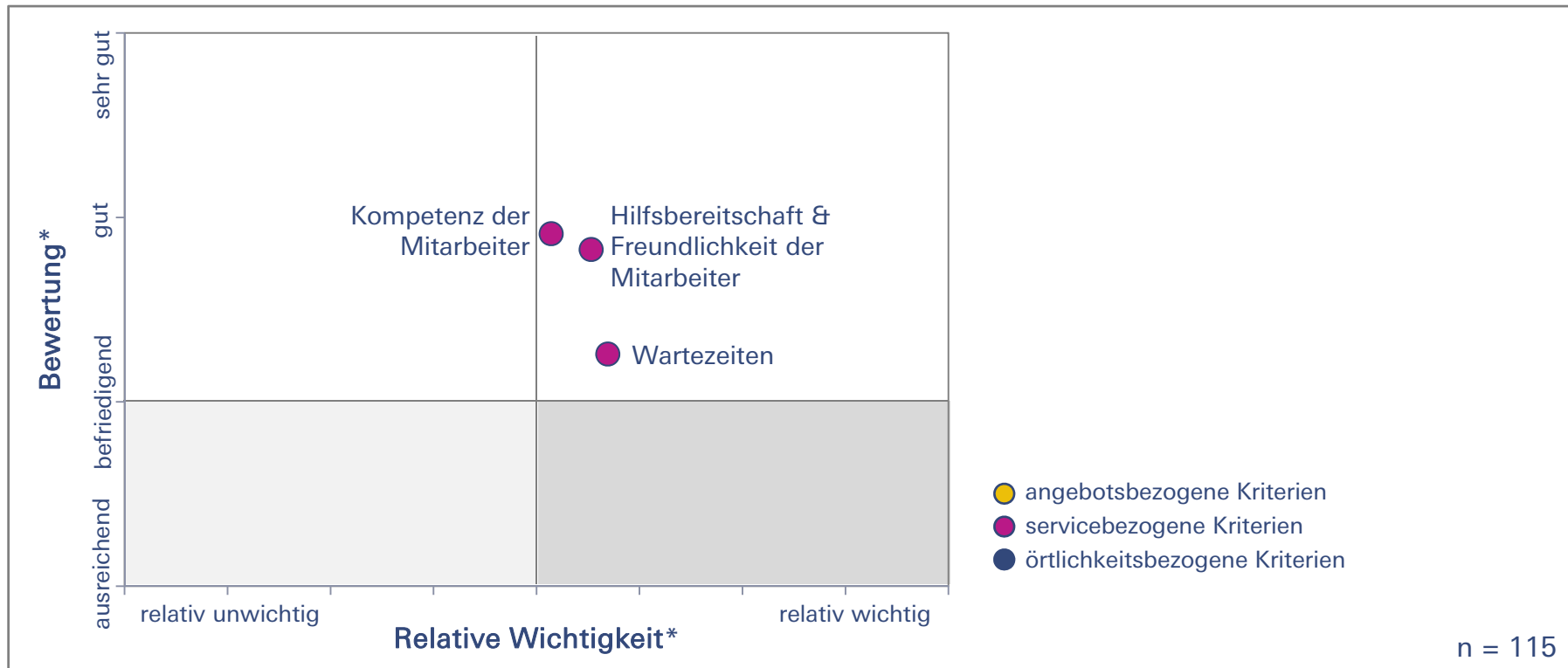
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Carl- Zeiss- Straße

Bezüglich des Services der Cafeteria Carl- Zeiss- Straße bietet sich vor allem eine Verkürzung der Wartezeiten an, um die Zufriedenheit zu erhöhen.

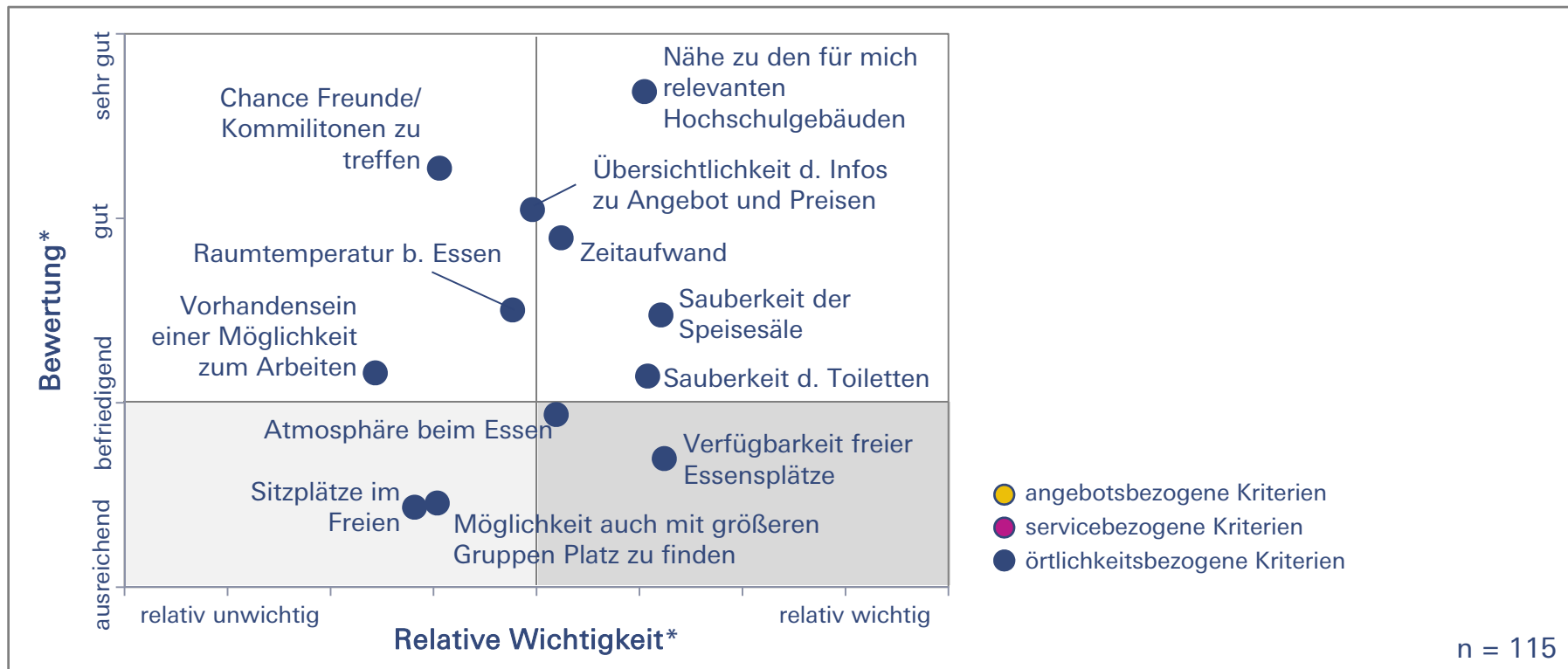
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Carl- Zeiss- Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Verfügbarkeit der Essensplätze aber auch die Sauberkeit sind dringende Handlungsfelder zur Erhöhung der Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Carl- Zeiss- Straße.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Carl- Zeiss- Straße im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

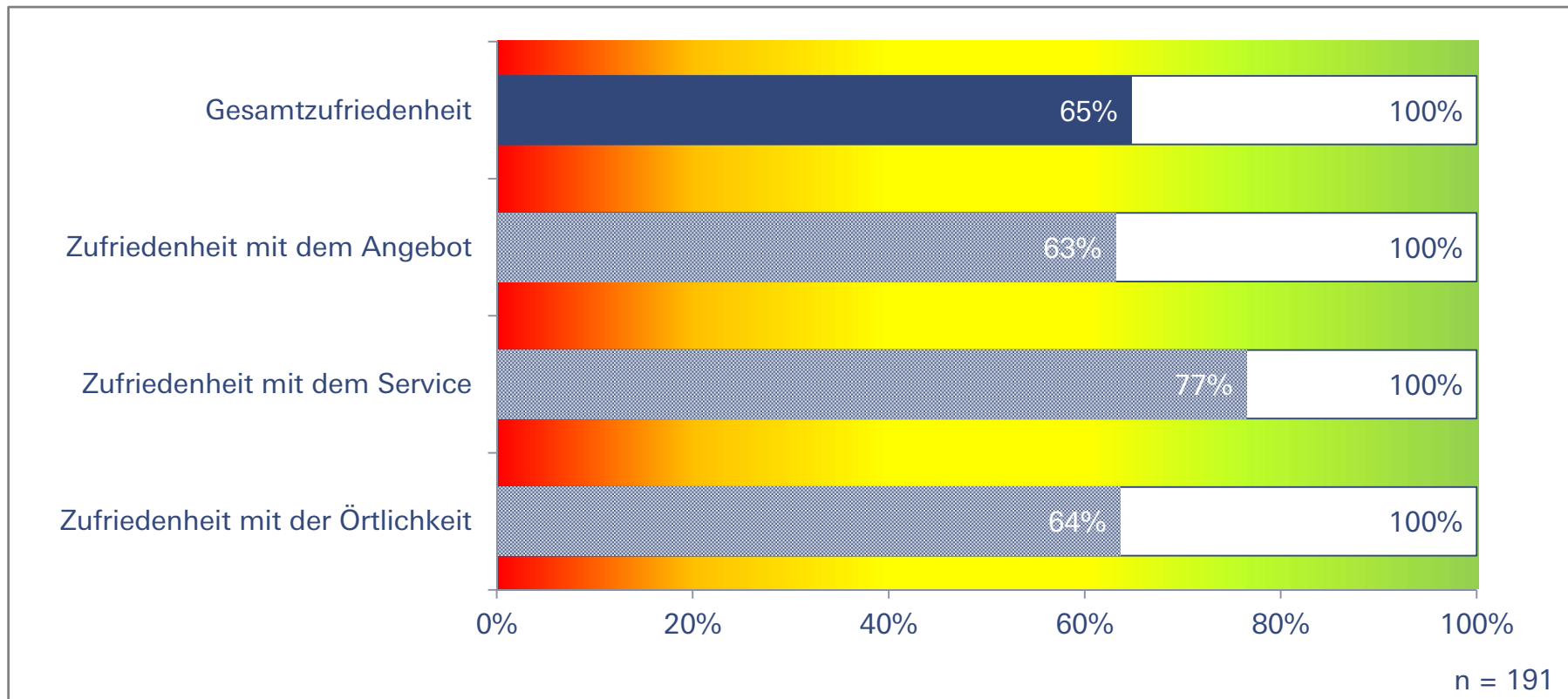


# Zufriedenheit

## Cafeteria UHG

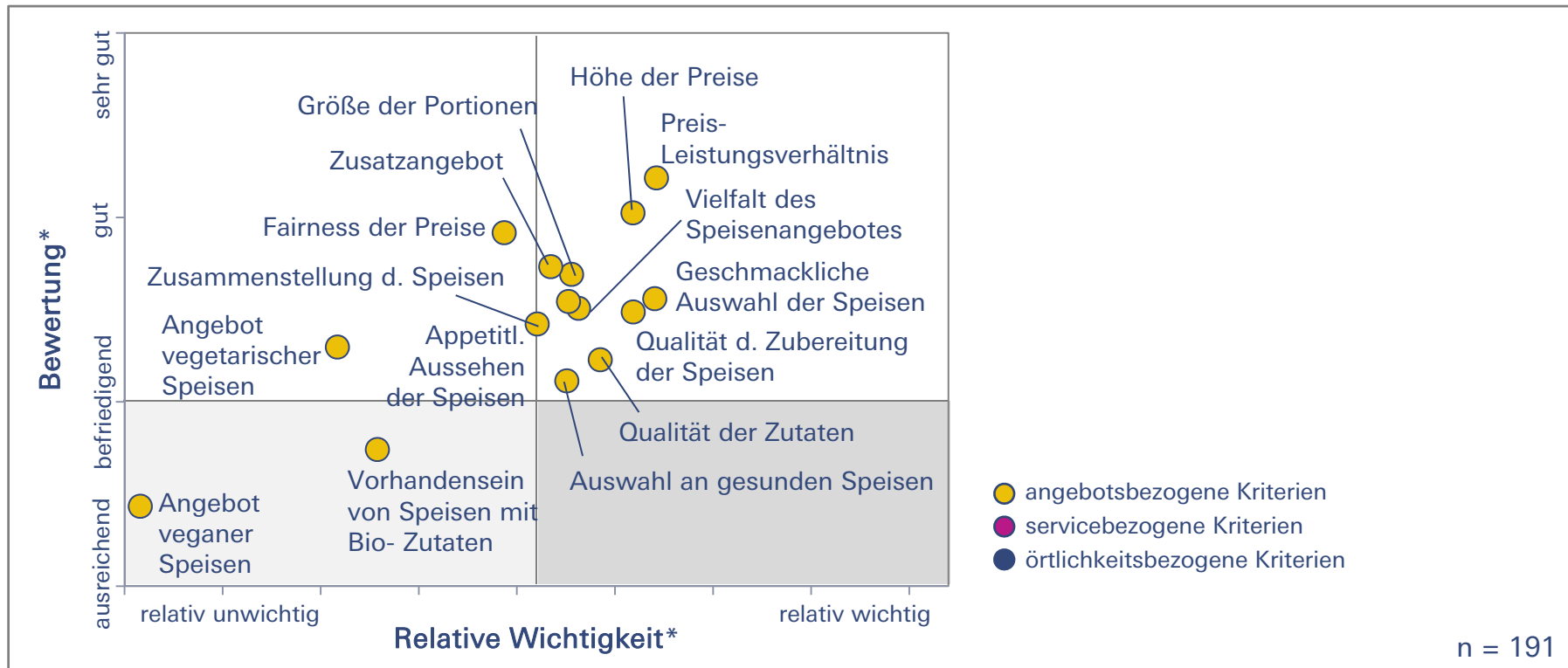
Eine Servicezufriedenheit von 77% in der Cafeteria am Universitätshauptgebäude ist bereits erfreulich. Um die Gesamtzufriedenheit zu erhöhen, können das Angebot und die Örtlichkeit verbessert werden.

Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria am Universitätshauptgebäude – Gesamtindex und Teilindizes



Insbesondere die Qualität, das Angebot gesunder Speisen, der Geschmack und die Zusammenstellung sind mögliche Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria am Universitätshauptgebäude.

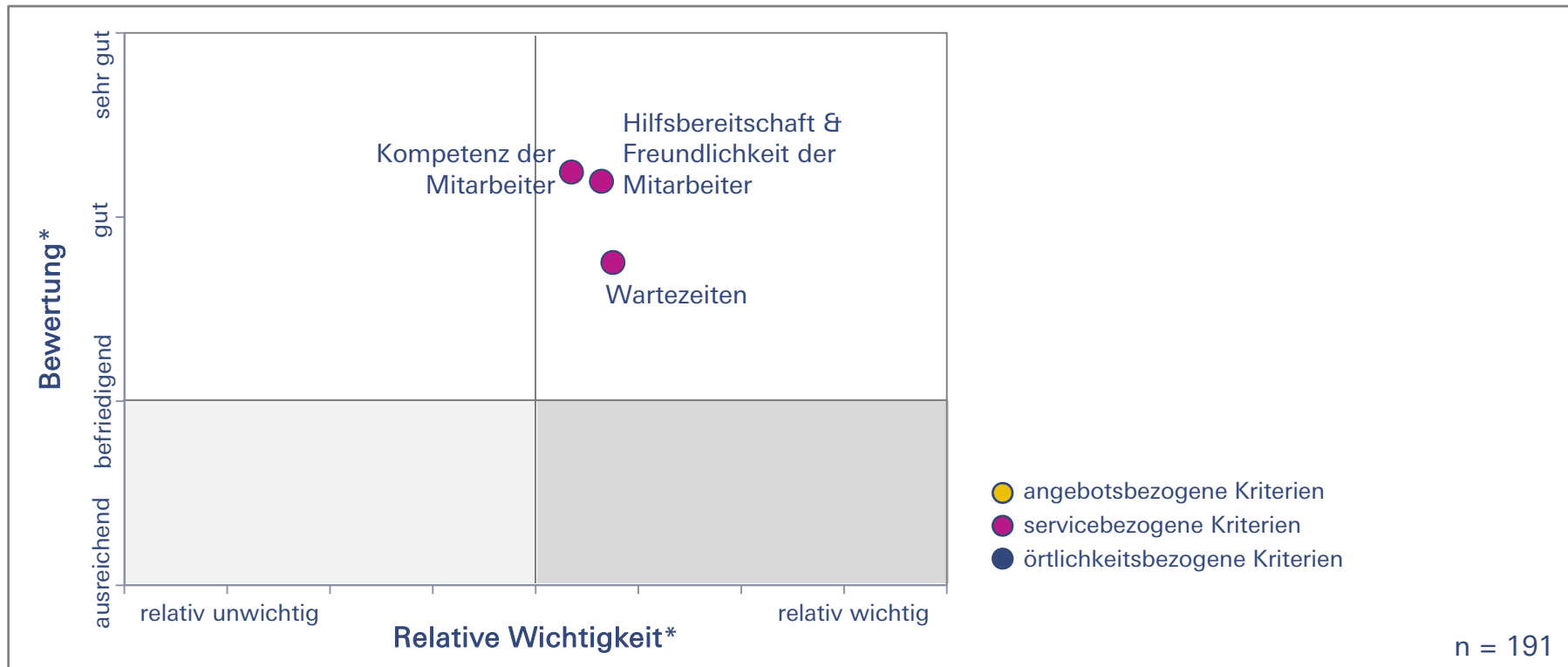
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria UHG im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Servicezufriedenheit in der Cafeteria am Universitätshauptgebäude noch weiter zu steigern, bietet sich eine Verkürzung der Wartezeiten an.

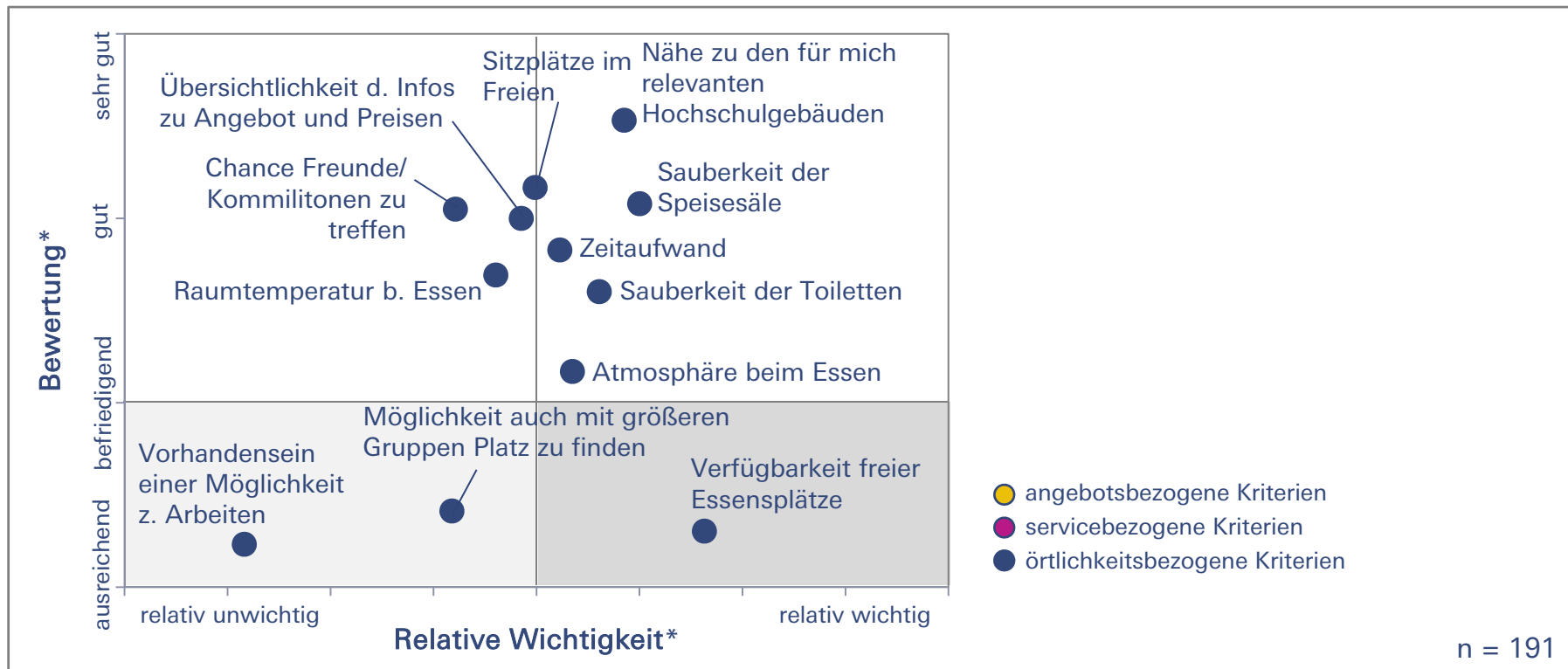
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria UHG im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

In Bezug auf die Örtlichkeit der Cafeteria am Universitätshauptgebäude ist vor allem die Verfügbarkeit von Essensplätzen ein Ansatzpunkt zur Erhöhung der Zufriedenheit.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria UHG im Hinblick auf diese Aspekte?



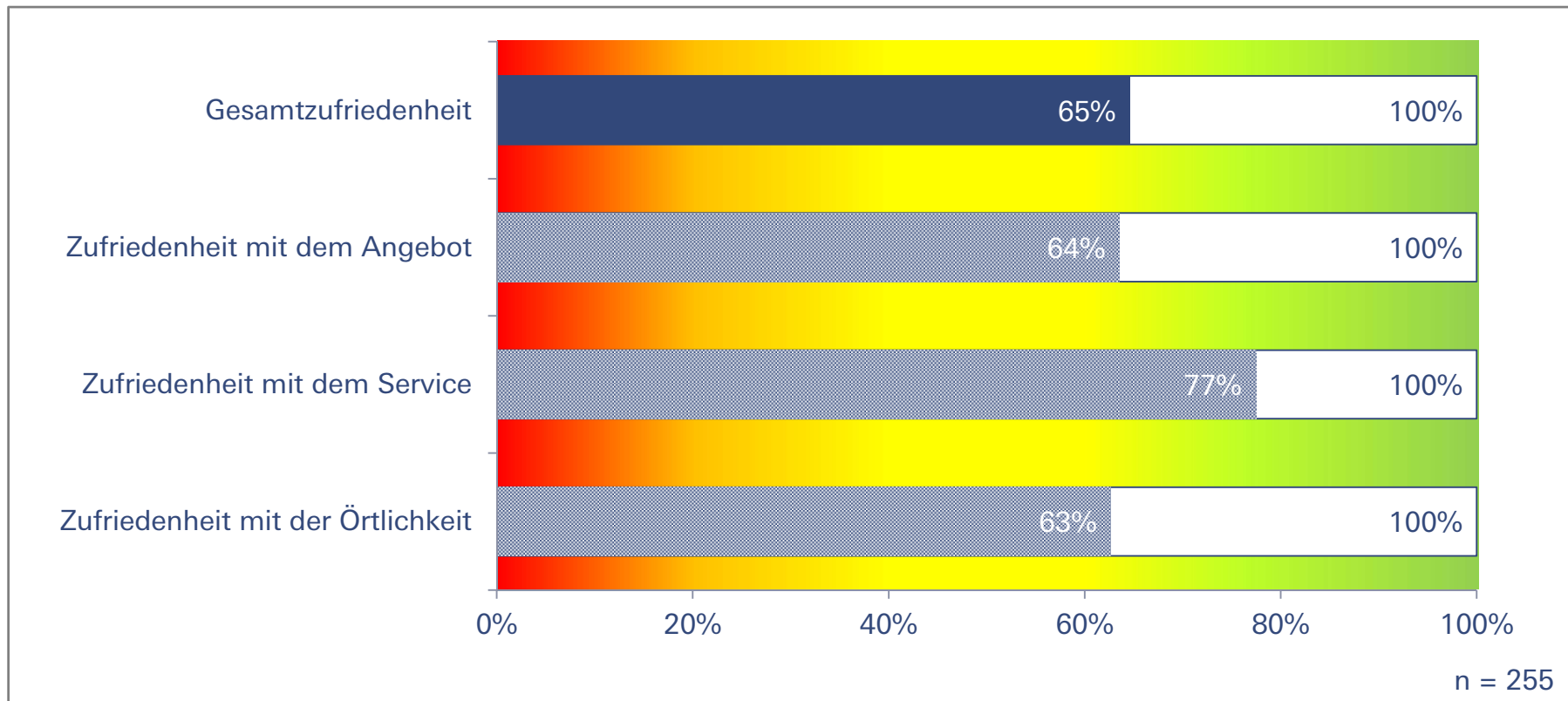
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria VegeTable

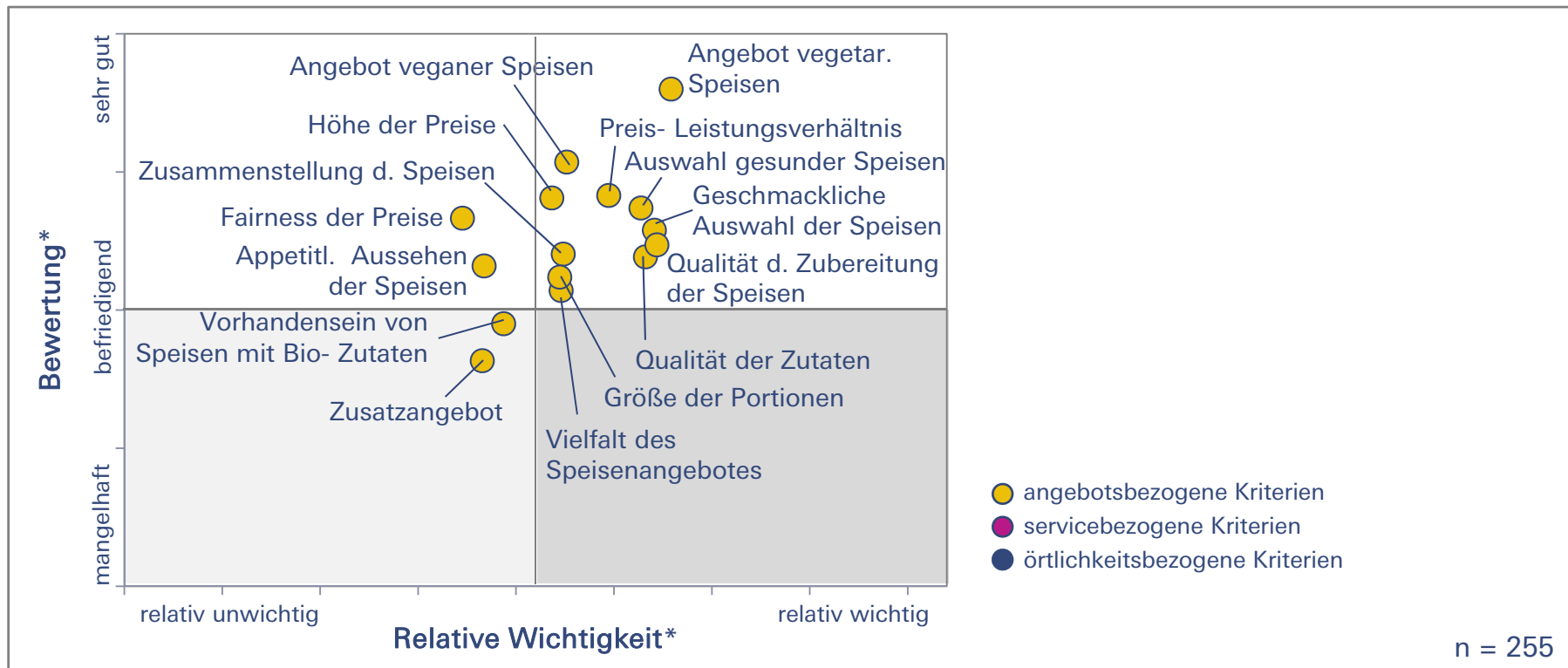
Die Cafeteria VegeTable verzeichnet beim Service bereits gute Zufriedenheitswerte. Um die Gesamtzufriedenheit zu erhöhen, können das Angebot und die Örtlichkeit verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria VegeTable – Gesamtindex und Teilindizes



Ein Großteil der Einzelaspekte bezüglich des Angebots der Cafeteria VegeTable bietet sich als Ansatzpunkt zur Erhöhung der Zufriedenheit in diesem Bereich an.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria VegeTable im Hinblick auf diese Aspekte?



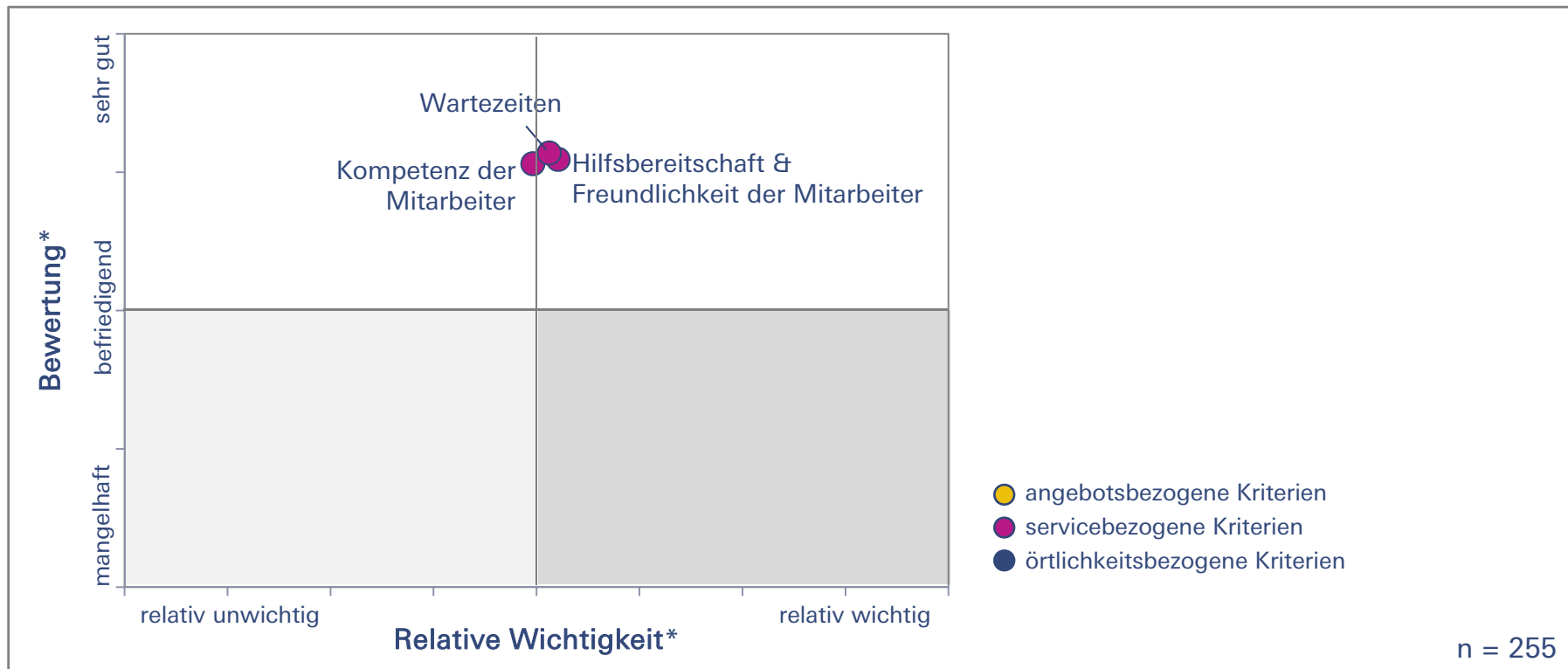
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria VegeTable

Bezüglich der Servicezufriedenheit in der Cafeteria VegeTable zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

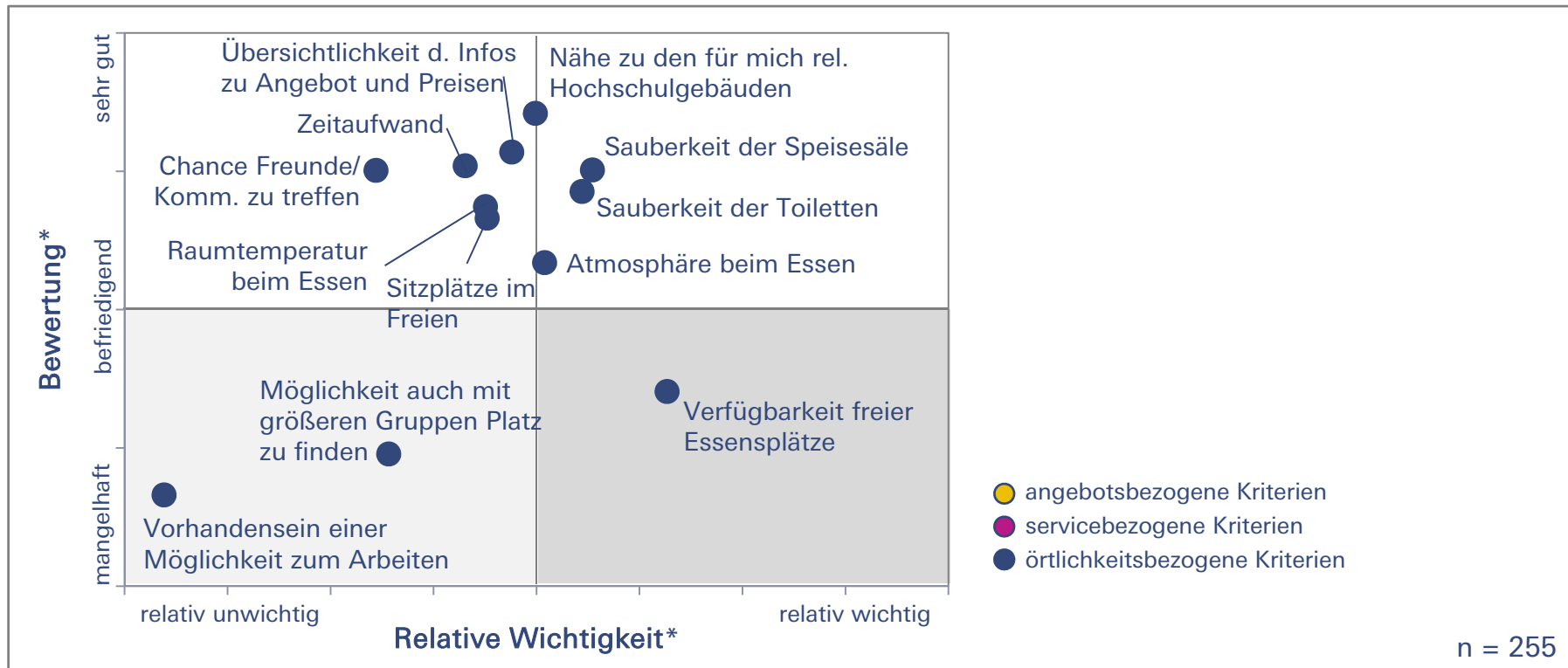
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria VegeTable im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Vor allem die Verfügbarkeit der Essensplätze sollte man optimieren, um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria VegeTable zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria VegeTable im Hinblick auf diese Aspekte?



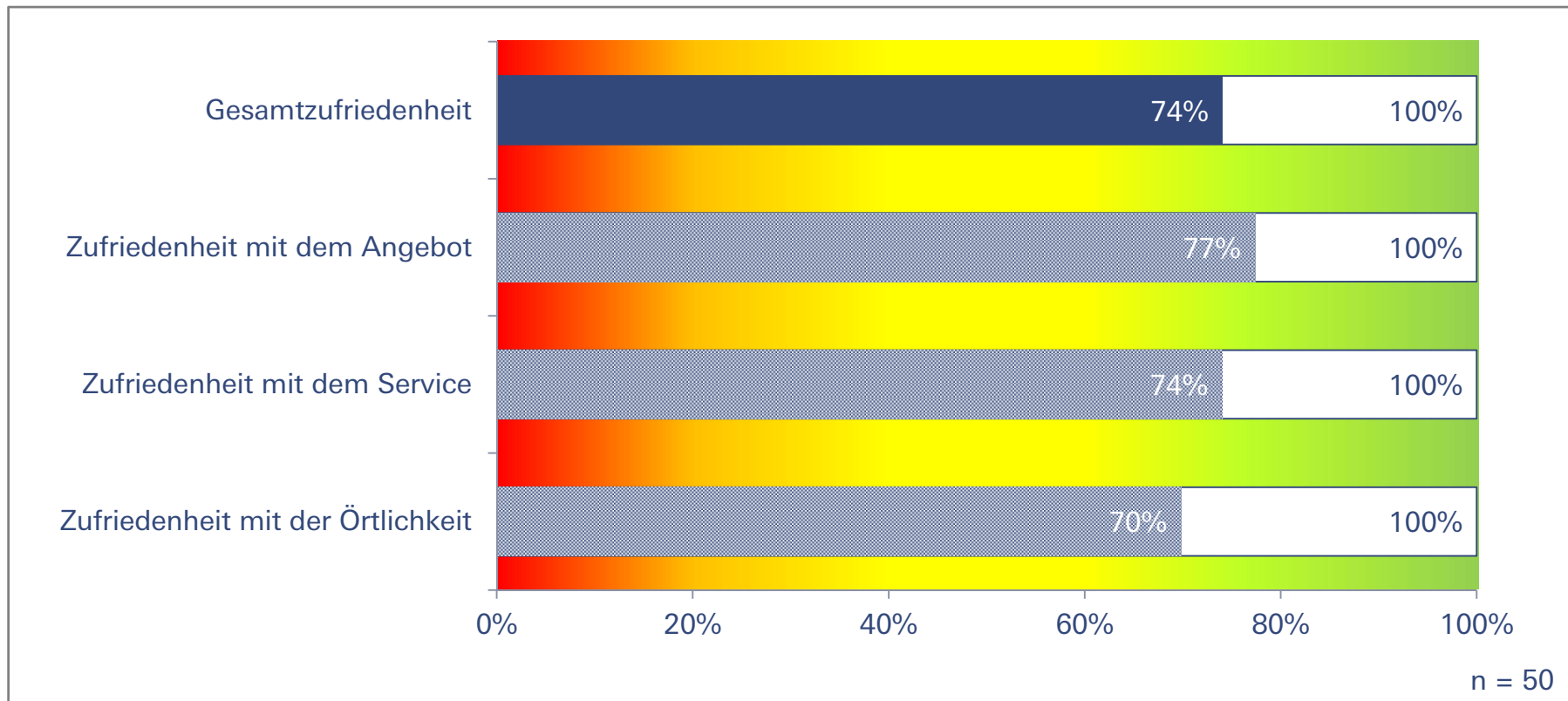
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



# Zufriedenheit Cafeteria „Zur Rosen“

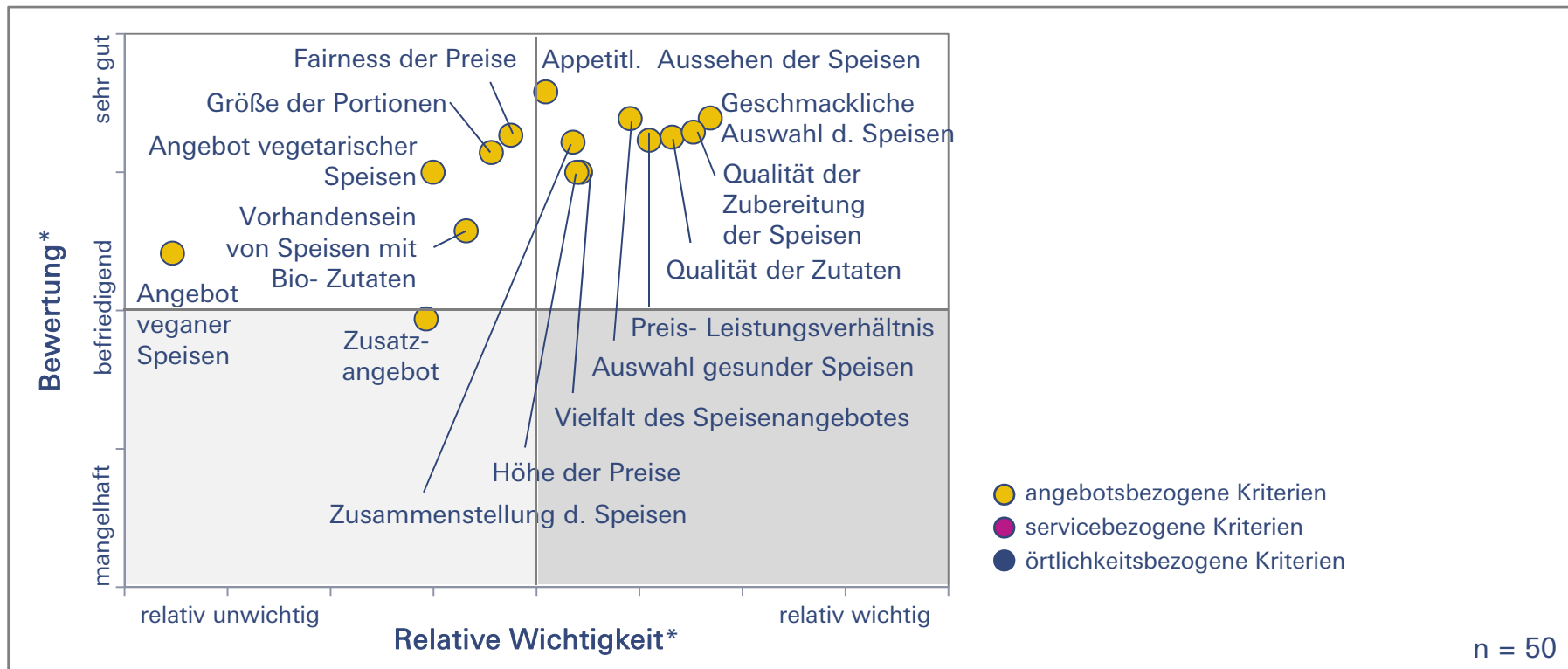
Die Zufriedenheit mit der Cafeteria „Zur Rosen“ liegt insgesamt bei 74%.

## Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria „Zur Rosen“ – Gesamtindex und Teilindizes



Beim Angebot der Cafeteria „Zur Rosen“ zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria „Zur Rosen“ im Hinblick auf diese Aspekte?



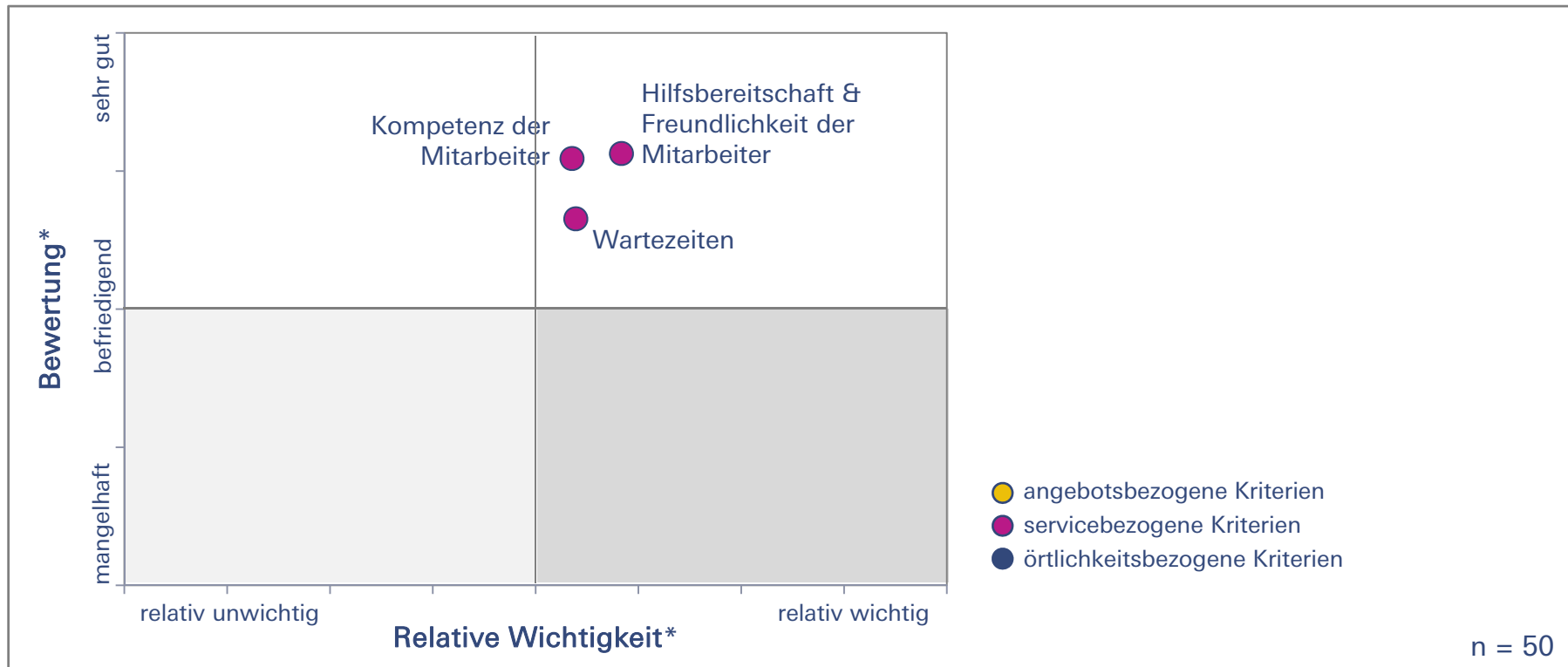
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria „Zur Rosen“

Die gute Bewertung des Services der Cafeteria „Zur Rosen“ wird leider nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten sind aus Sicht der Befragten verbesserungswürdig.

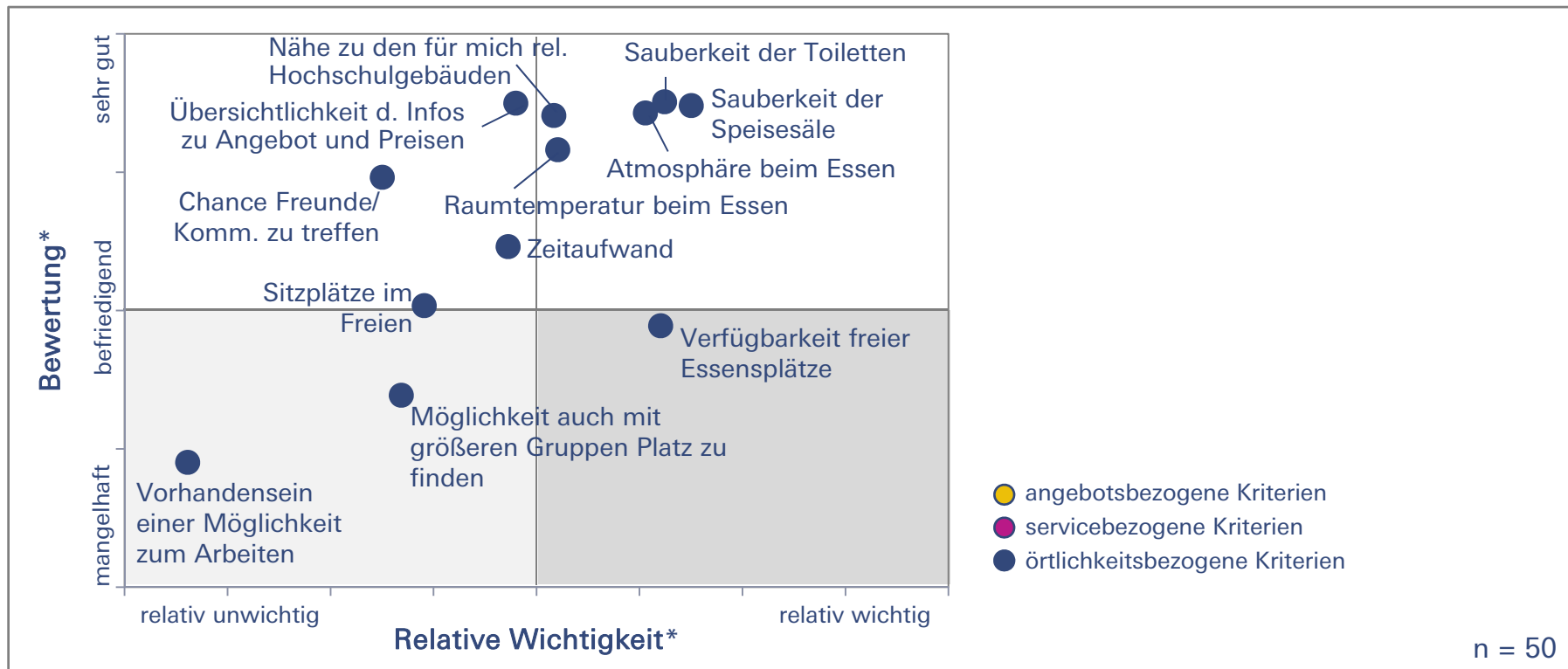
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria „Zur Rosen“ im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria „Zur Rosen“ zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Verfügbarkeit der Essensplätze ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria „Zur Rosen“ im Hinblick auf diese Aspekte?



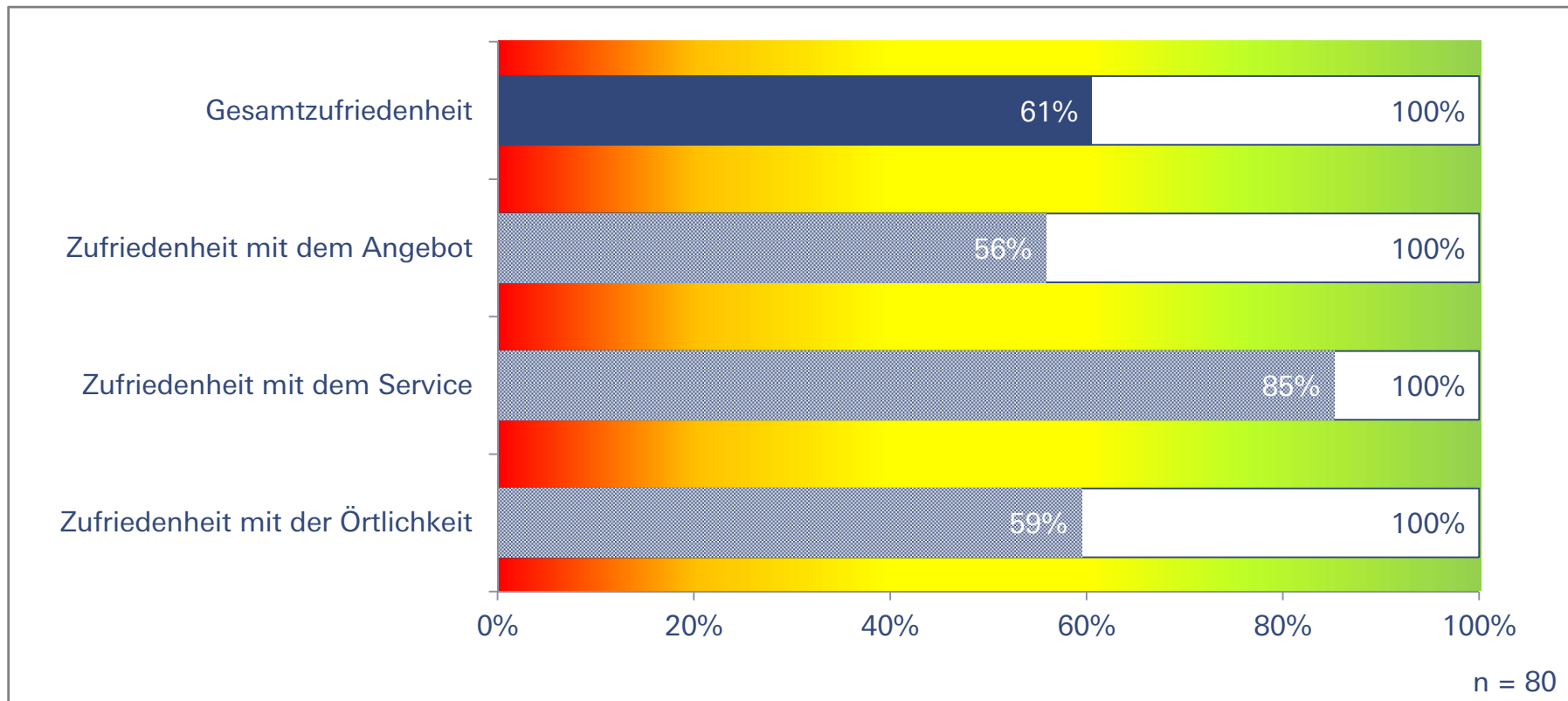
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Bibliothek (ThuIB)

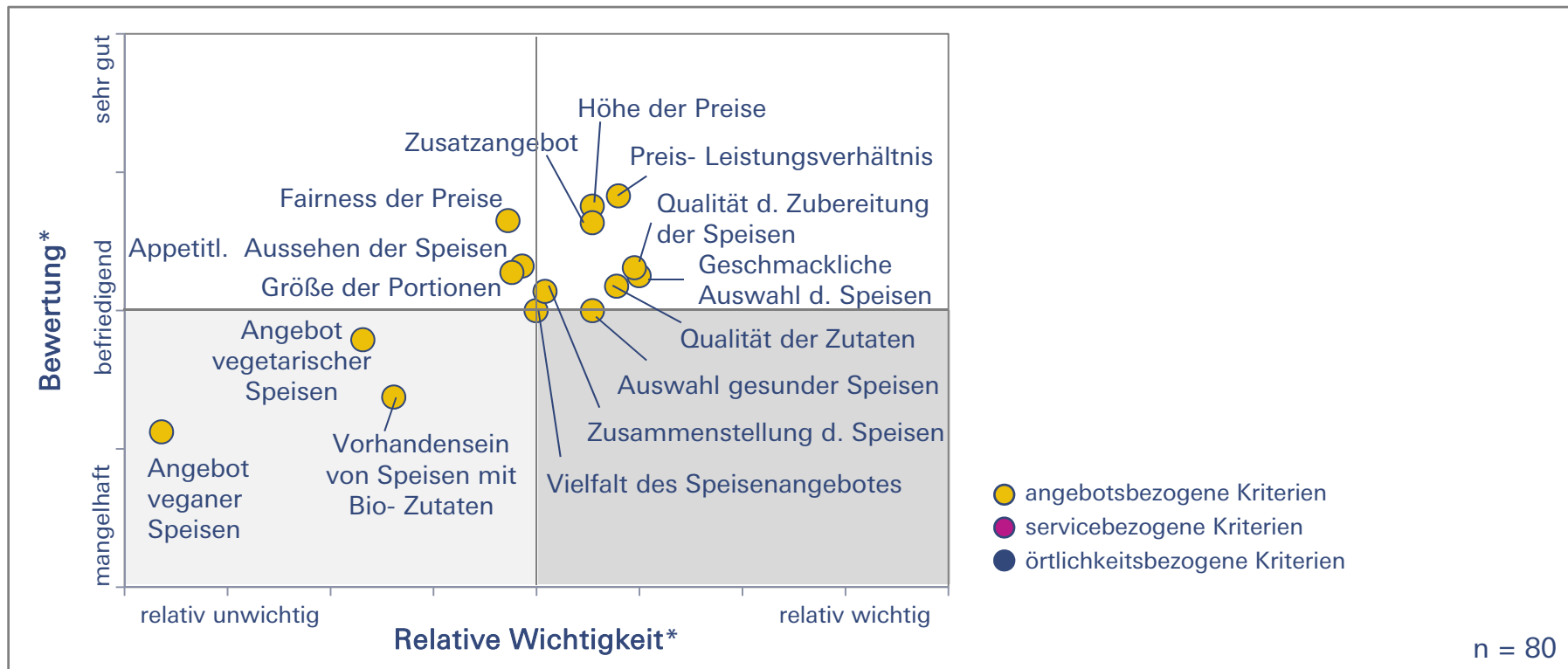
Einer sehr hohen Zufriedenheit mit dem Service stehen in der Cafeteria der Bibliothek noch deutliche Schwächen beim Angebot & der Örtlichkeit gegenüber.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria der Bibliothek – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit in der Cafeteria der Bibliothek zu erhöhen, könnte man bei fast allen Einzelaspekten in diesem Bereich ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



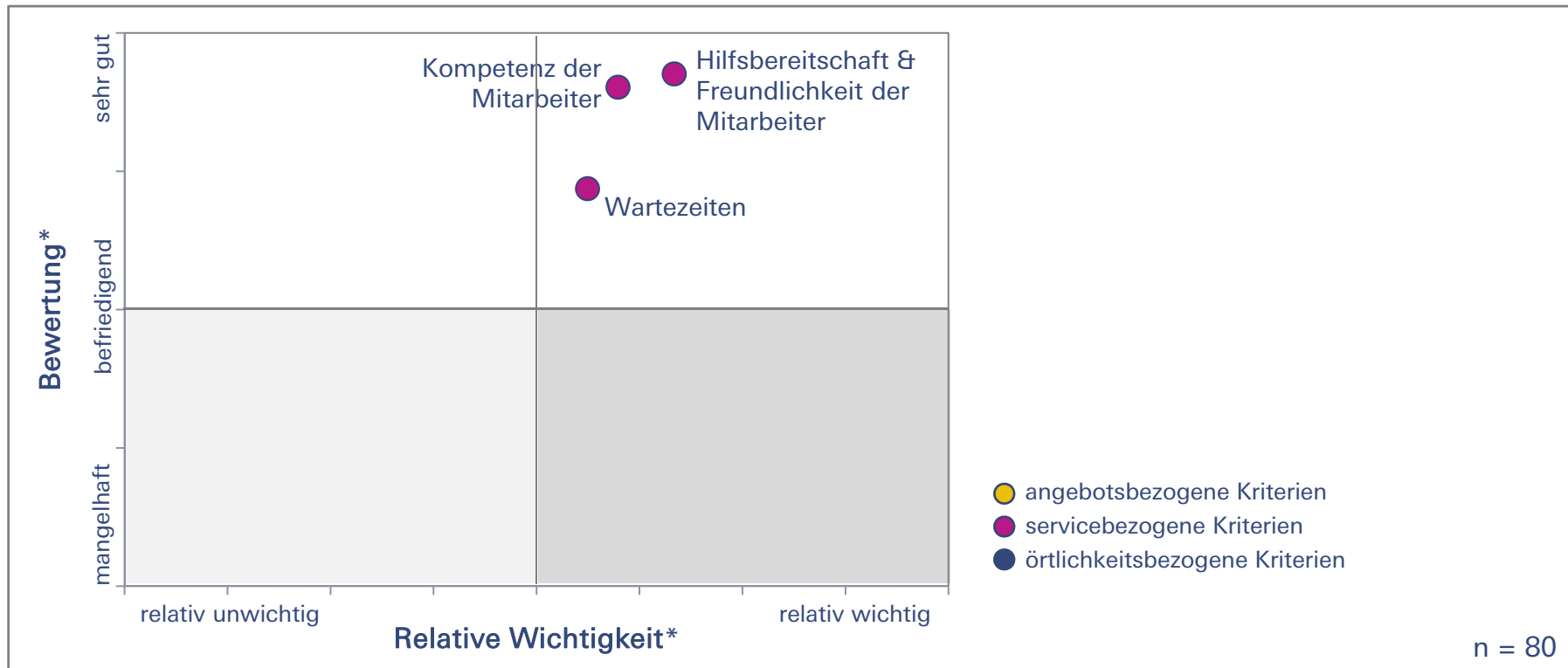
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Bibliothek (ThuIB)

Die sehr gute Bewertung des Services der Cafeteria der Bibliothek wird nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten - bereits mit einer guten Bewertung - könnten noch verbessert werden.

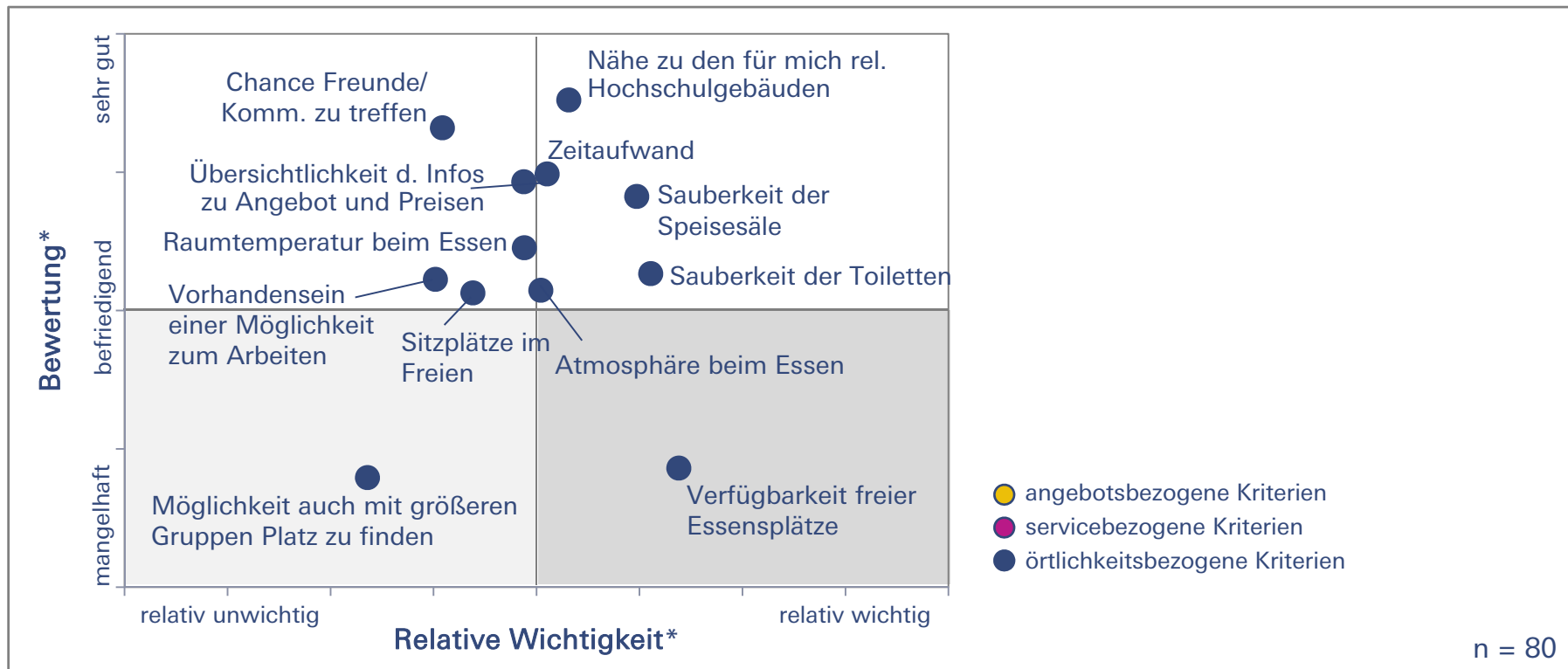
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Die Verfügbarkeit der Essensplätze ist in Bezug auf die Örtlichkeit der Cafeteria der Bibliothek ein dringendes Handlungsfeld, um die Zufriedenheit in diesem Bereich zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

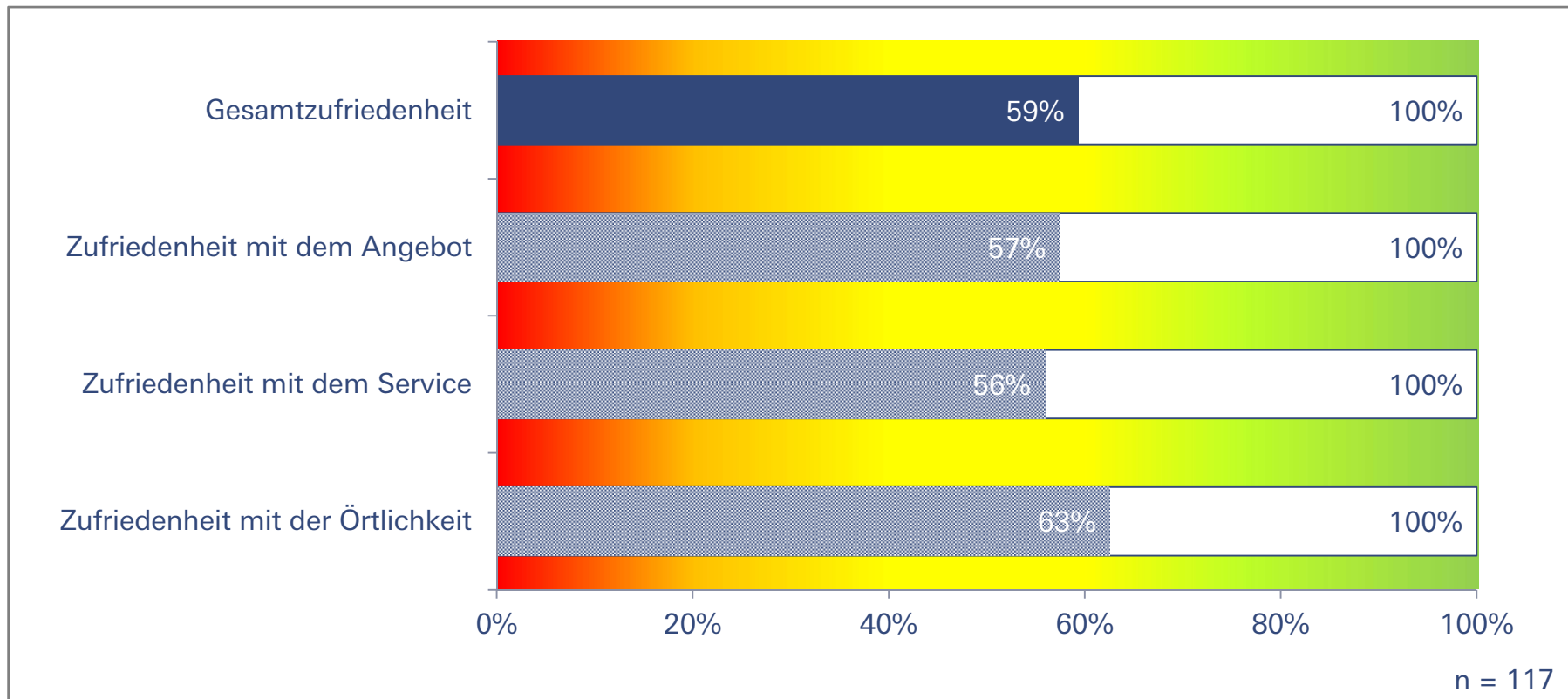


# Zufriedenheit

## Cafeteria FH

Die Gesamtzufriedenheit mit der Cafeteria FH liegt heute bei 59%. Diese könnte zukünftig mit Hilfe aller drei Teilbereiche erhöht werden.

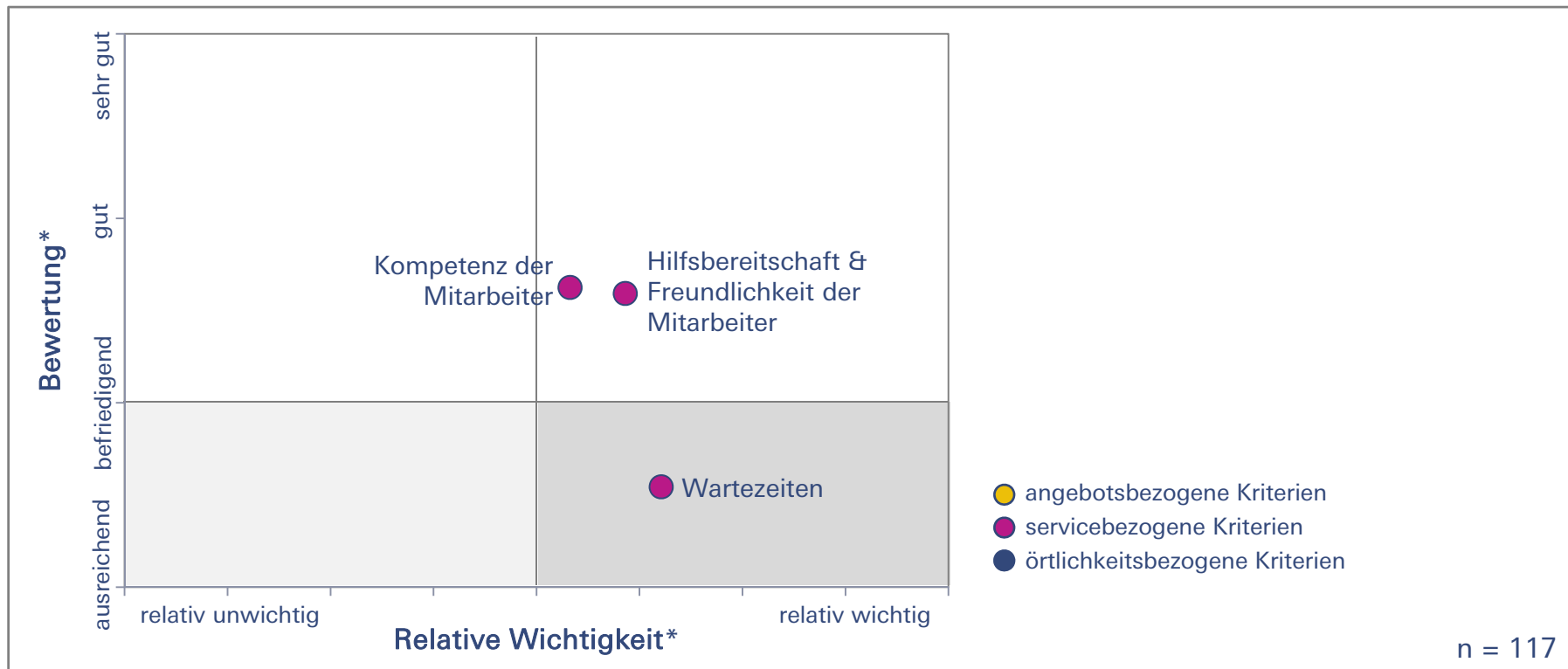
### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria FH – Gesamtindex und Teilindizes





Um die Servicezufriedenheit in der Cafeteria FH zu erhöhen, könnte man insbesondere bei den Wartezeiten ansetzen.

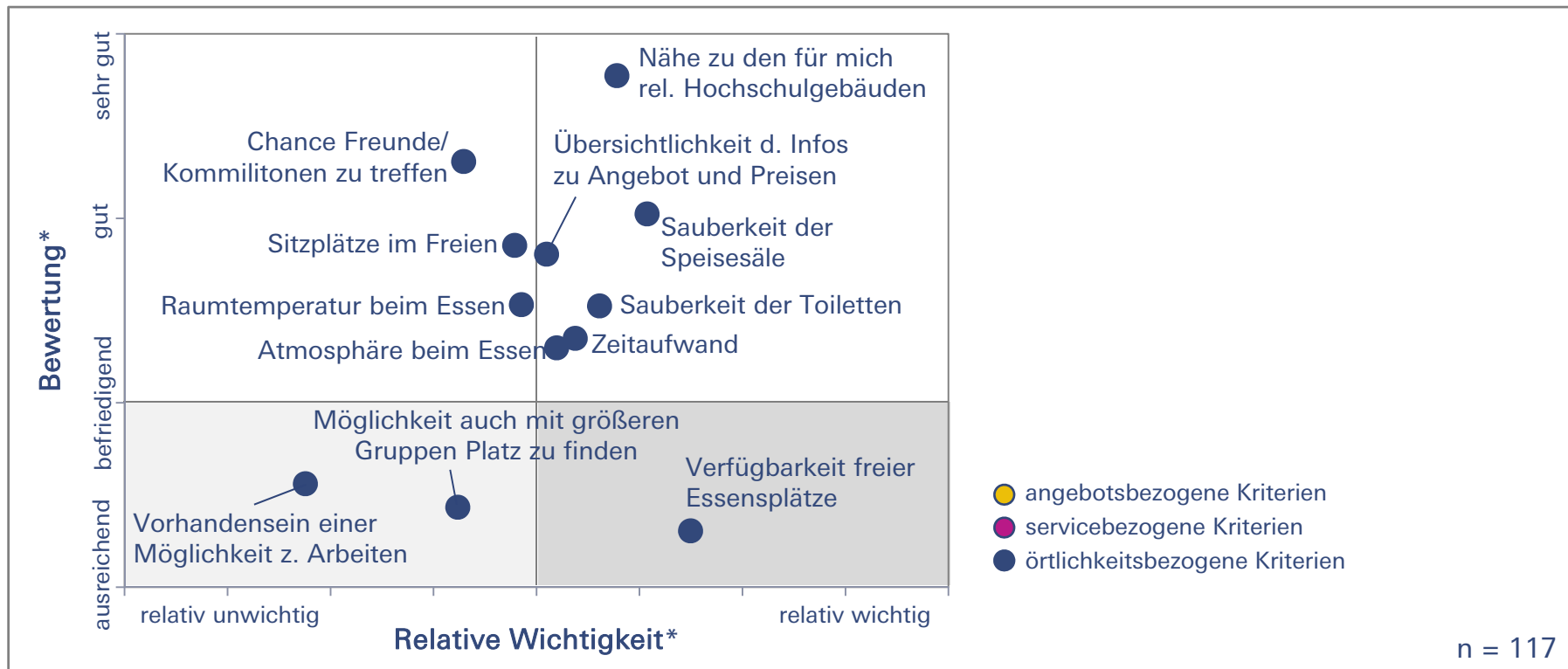
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria FH im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Vor allem die Verfügbarkeit der Essensplätze, aber auch der Zeitaufwand, die Sauberkeit der Toiletten und die Raumtemperatur sind Ansatzpunkte, um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria FH zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria FH im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - **Nordhausen**
  - Schmalkalden
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

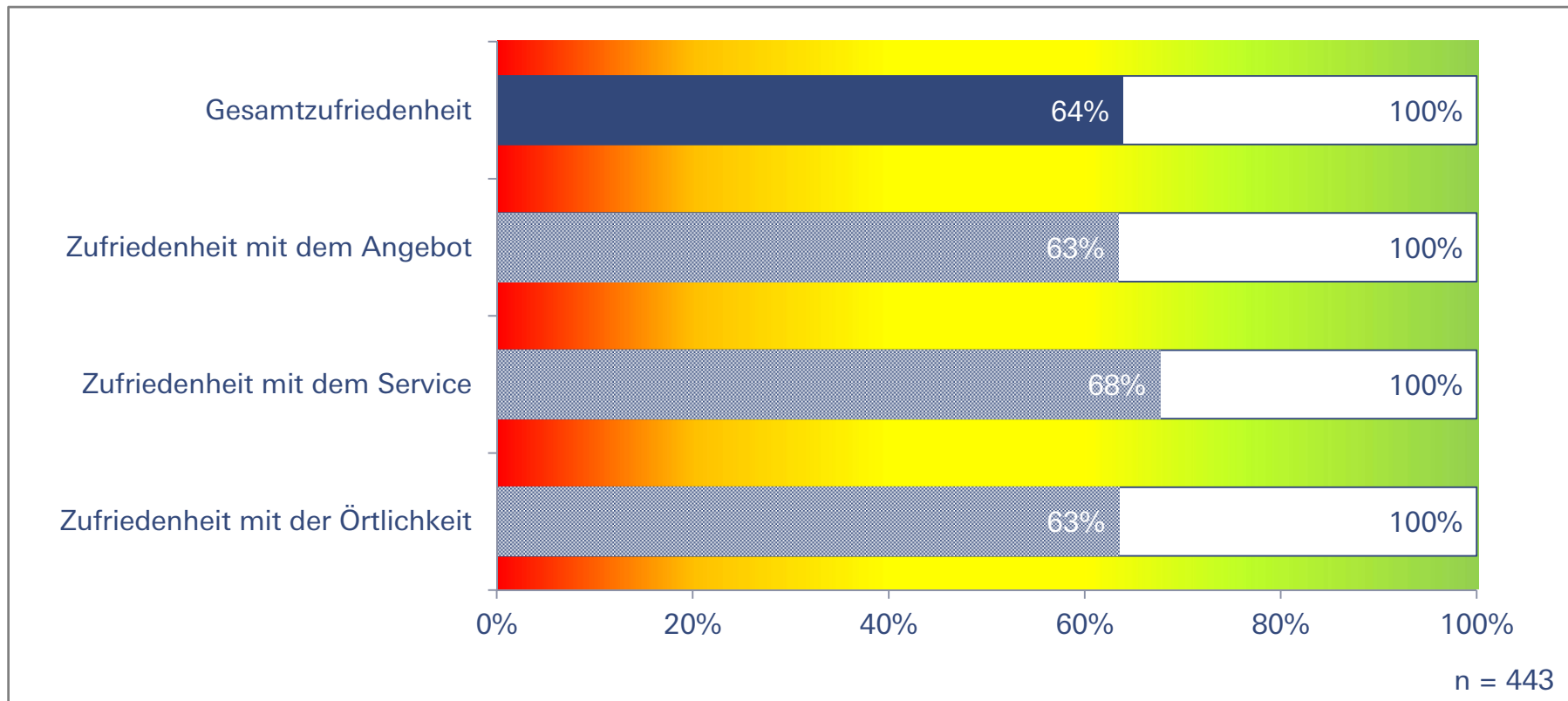
### Nächste Schritte

# Zufriedenheit

## Mensa Weinberghof

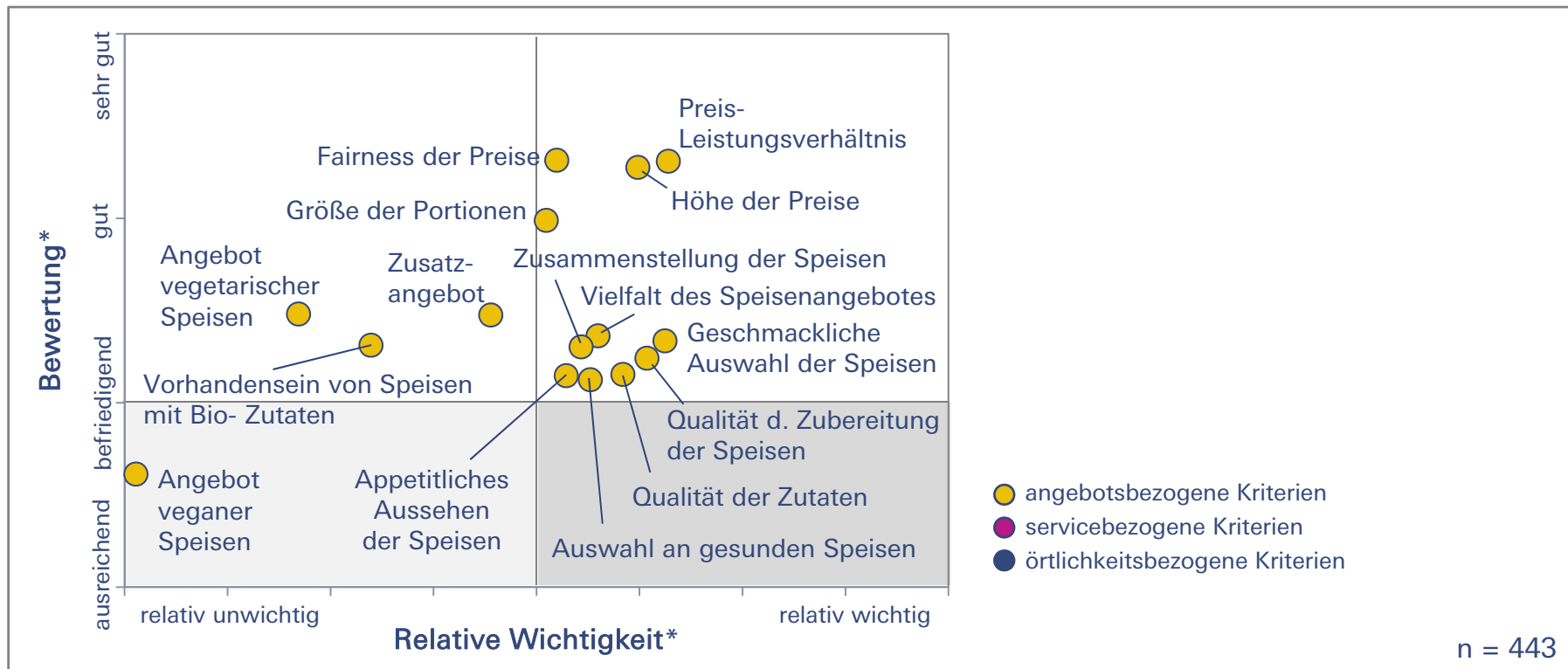
Die Zufriedenheit mit dem Service der Mensa Weinberghof liegt bei 68%. Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit und mit dem Angebot könnte aber verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Mensa Weinberghof – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit in der Mensa Weinberghof zu erhöhen, könnte man bei fast allen Einzelaspekten dieses Bereichs ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Weinberghof im Hinblick auf diese Aspekte?



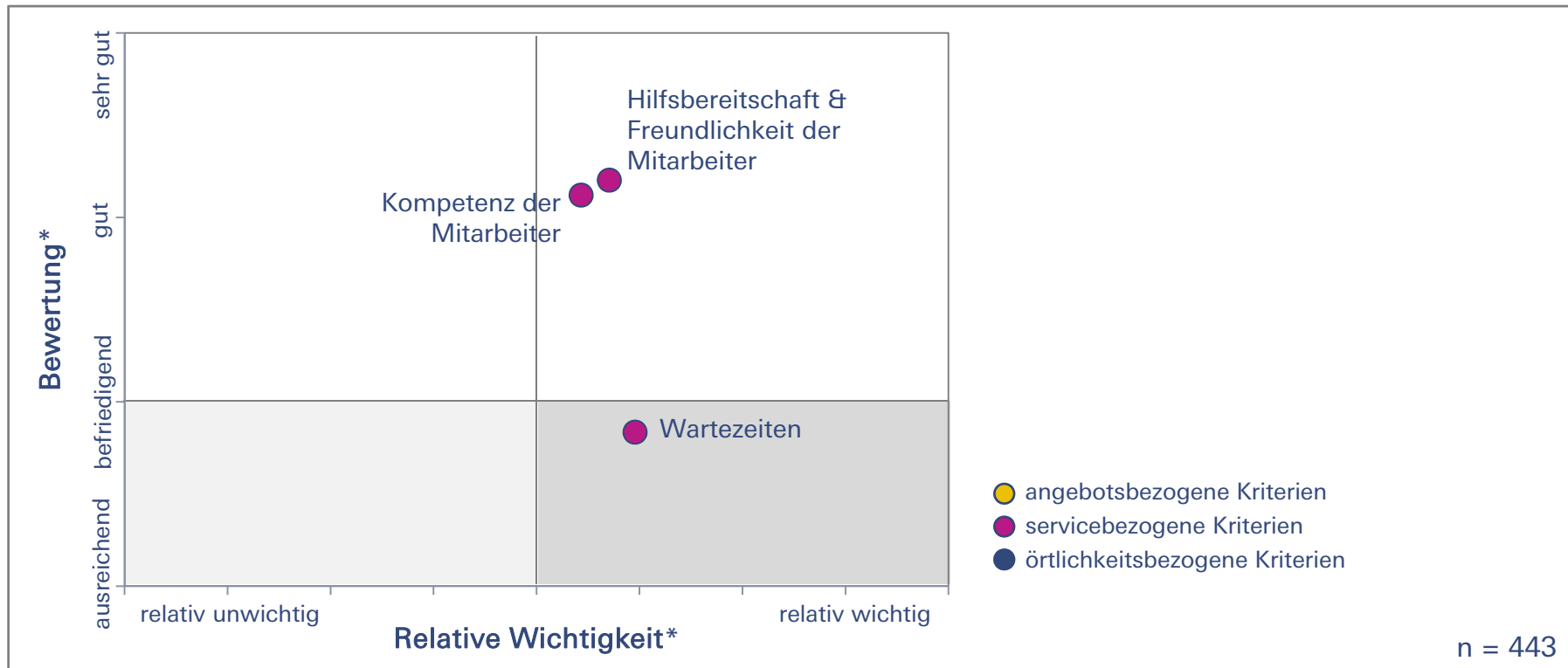
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Weinberghof

Die gute Bewertung des Services der Mensa Weinberghof wird leider nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten sind aus Sicht der Befragten durchaus verbesserungswürdig.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Weinberghof im Hinblick auf diese Aspekte?

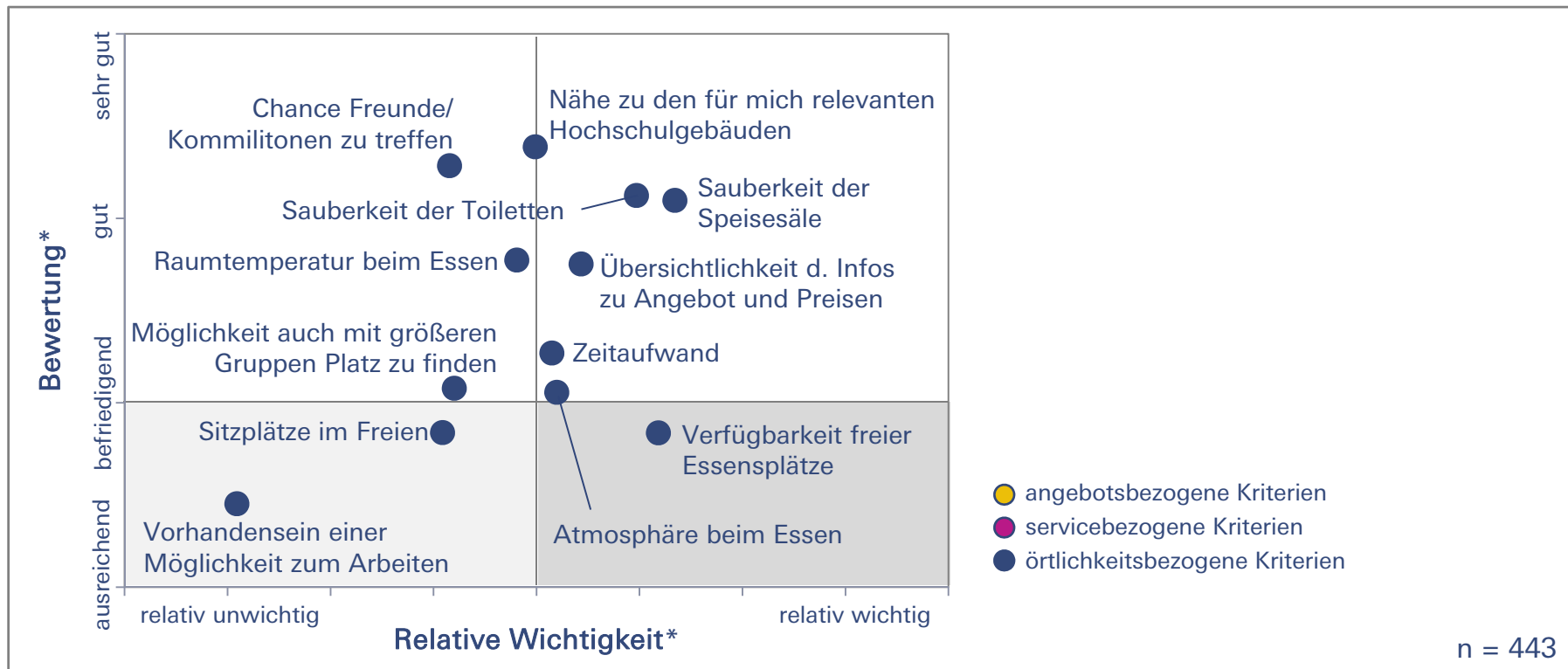


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



In Bezug auf die Örtlichkeit der Mensa Weinberghof bieten sich die Verfügbarkeit der Essensplätze und der Zeitaufwand als Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit an.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Weinberghof im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

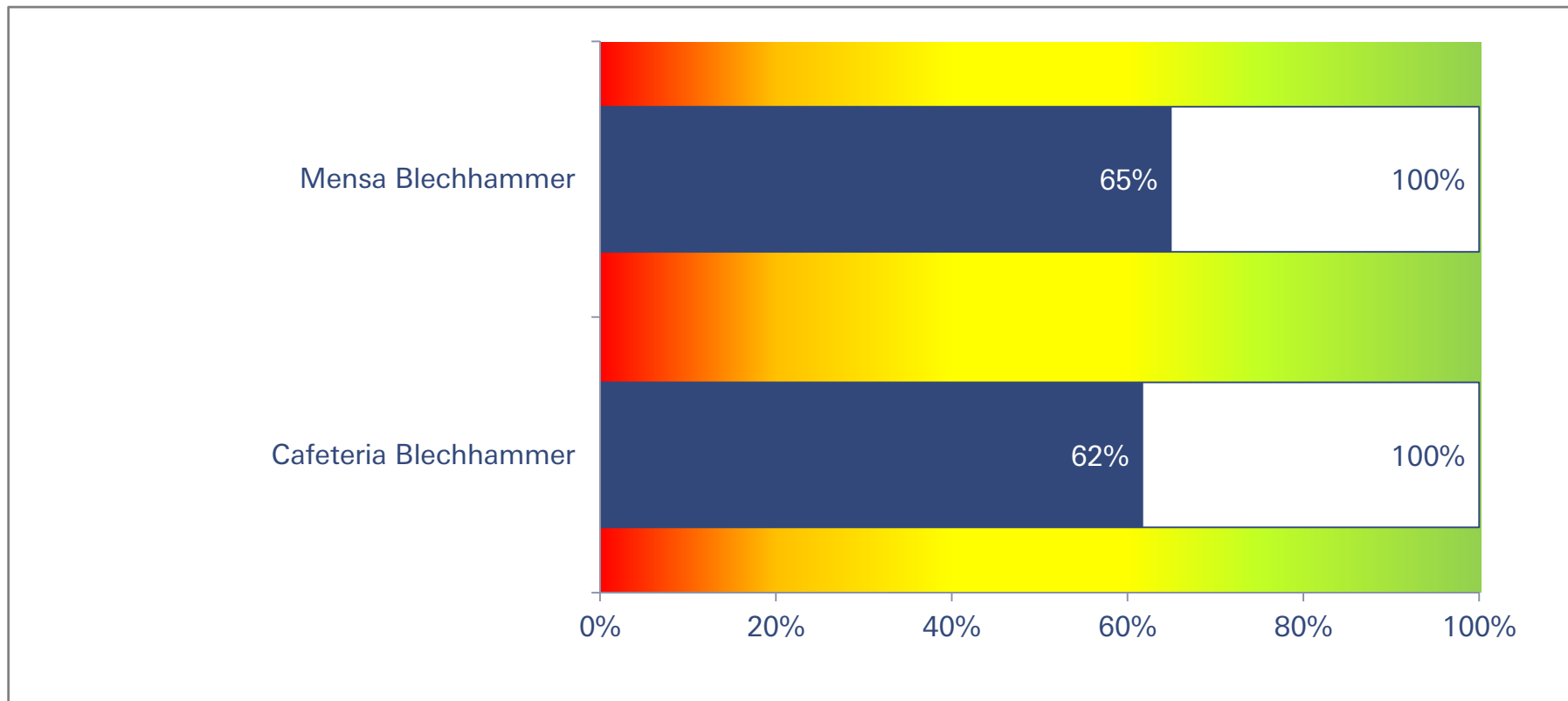
- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - **Schmalkalden**
  - Weimar
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

### Nächste Schritte

# Übersicht Zufriedenheit Einrichtungen - Schmalkalden

Die Gesamtzufriedenheit der beiden Einrichtungen des Studentenwerk Thüringens in Schmalkalden schwankt nur um 3%.

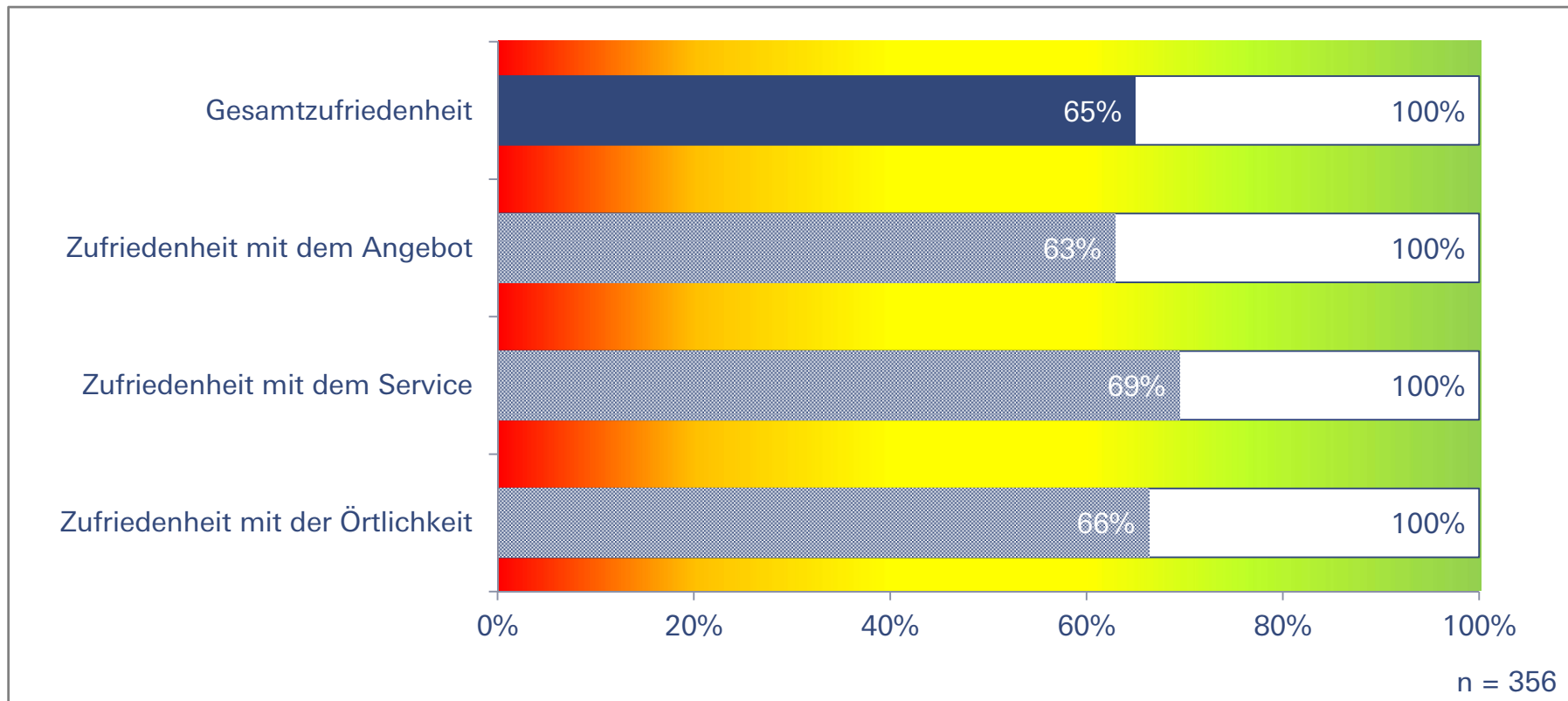
Gesamtzufriedenheit für alle Einrichtungen des Studentenwerk Thüringens in Schmalkalden



# Zufriedenheit Mensa Blechhammer

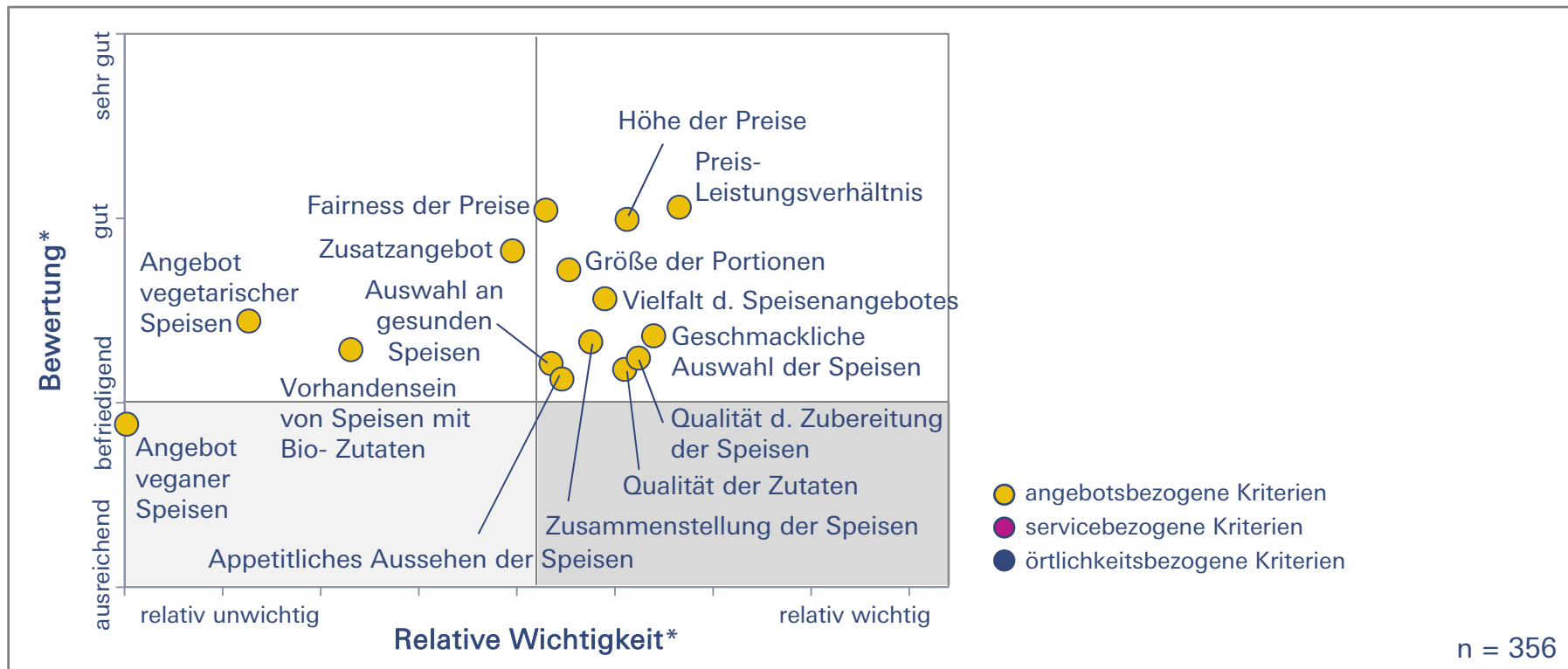
Die Gesamtzufriedenheit mit der Mensa Blechhammer liegt insgesamt bei 65%. Diese könnte zukünftig mit Hilfe aller drei Teilbereiche erhöht werden.

## Zufriedenheitsindizes für die Mensa Blechhammer – Gesamtindex und Teilindizes



Um die Angebotszufriedenheit in der Mensa Blechhammer zu erhöhen, könnte man zukünftig bei der Qualität, dem Geschmack, dem Aussehen, der Zusammenstellung sowie dem Angebot gesunder Speisen ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



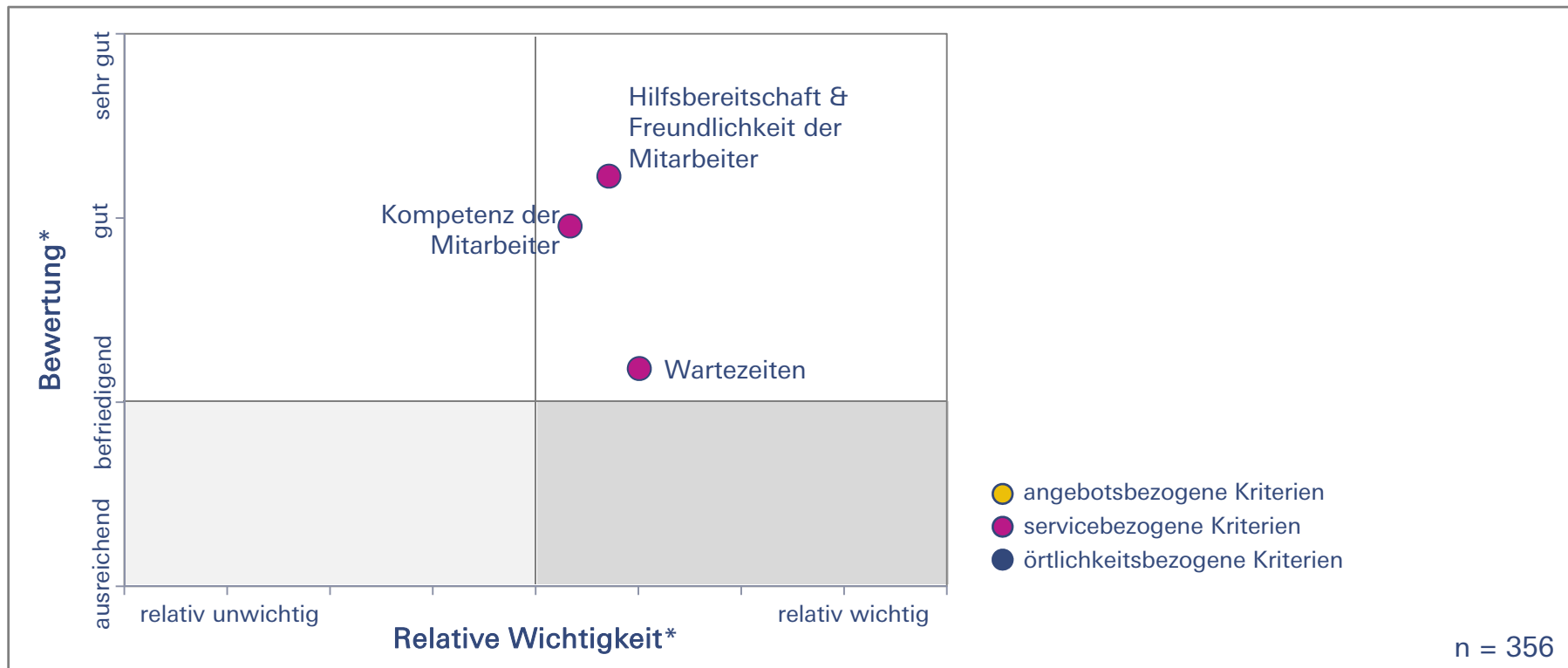
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Mensa Blechhammer

Die gute Bewertung des Services der Mensa Blechhammer wird nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten sind durchaus verbesserungswürdig.

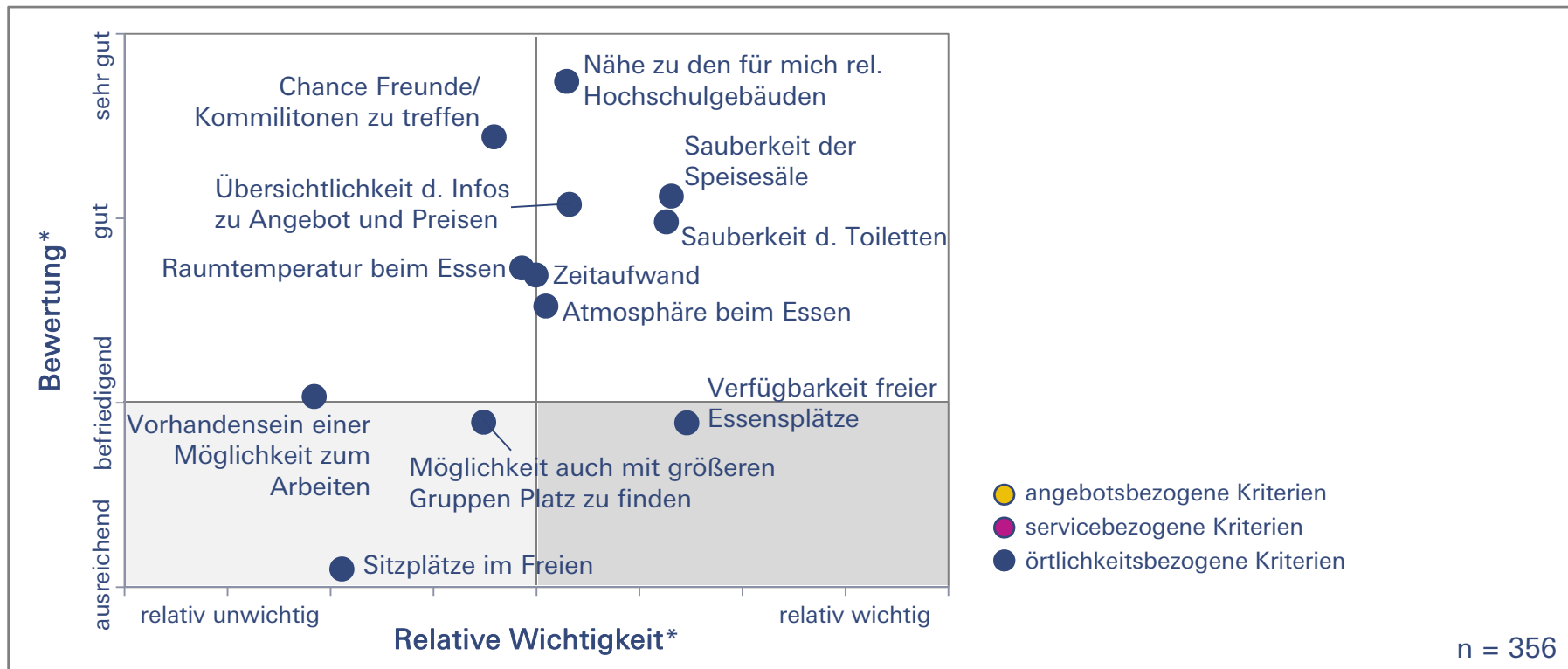
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Mensa Blechhammer zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Verfügbarkeit der Essensplätze ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



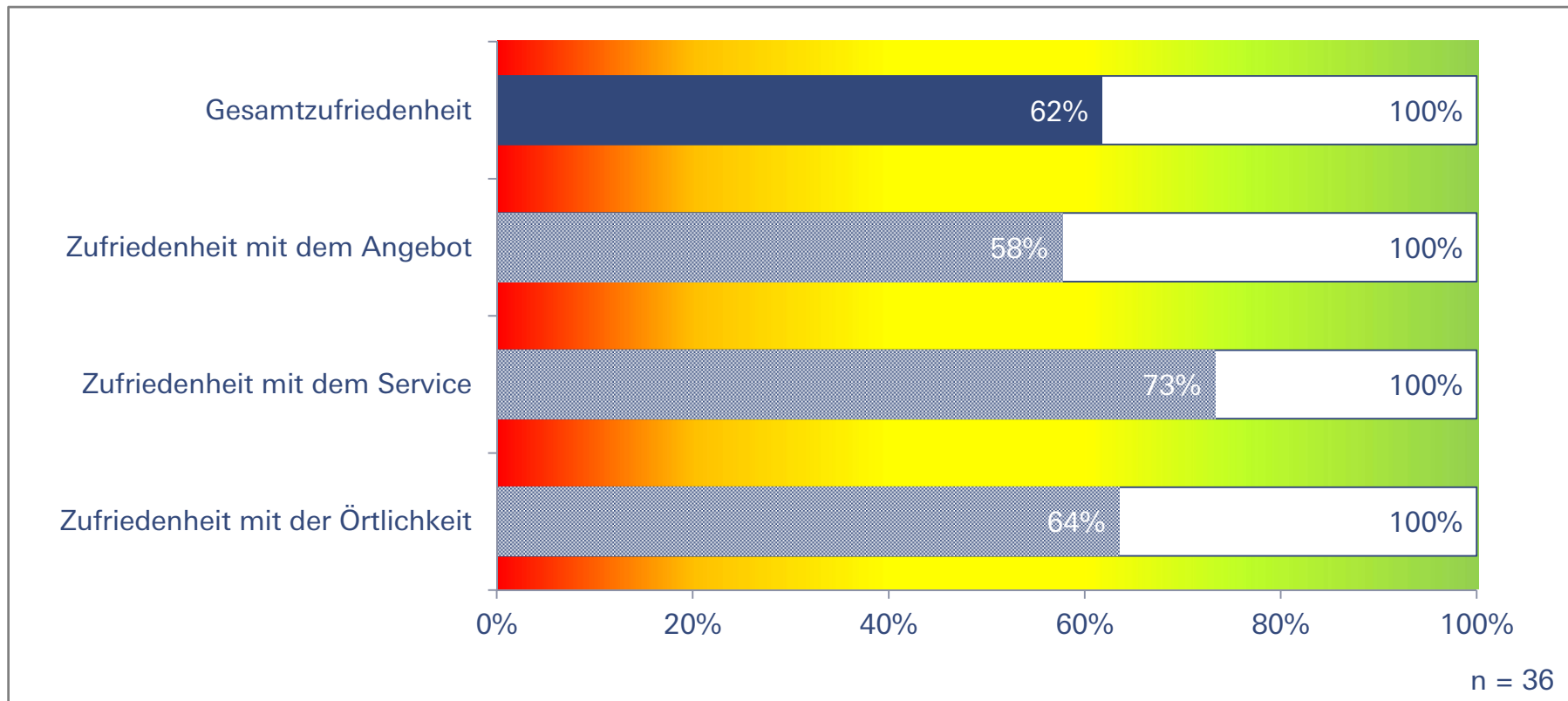
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Blechhammer

Die Gesamtzufriedenheit mit der Cafeteria Blechhammer liegt derzeit bei 62%.

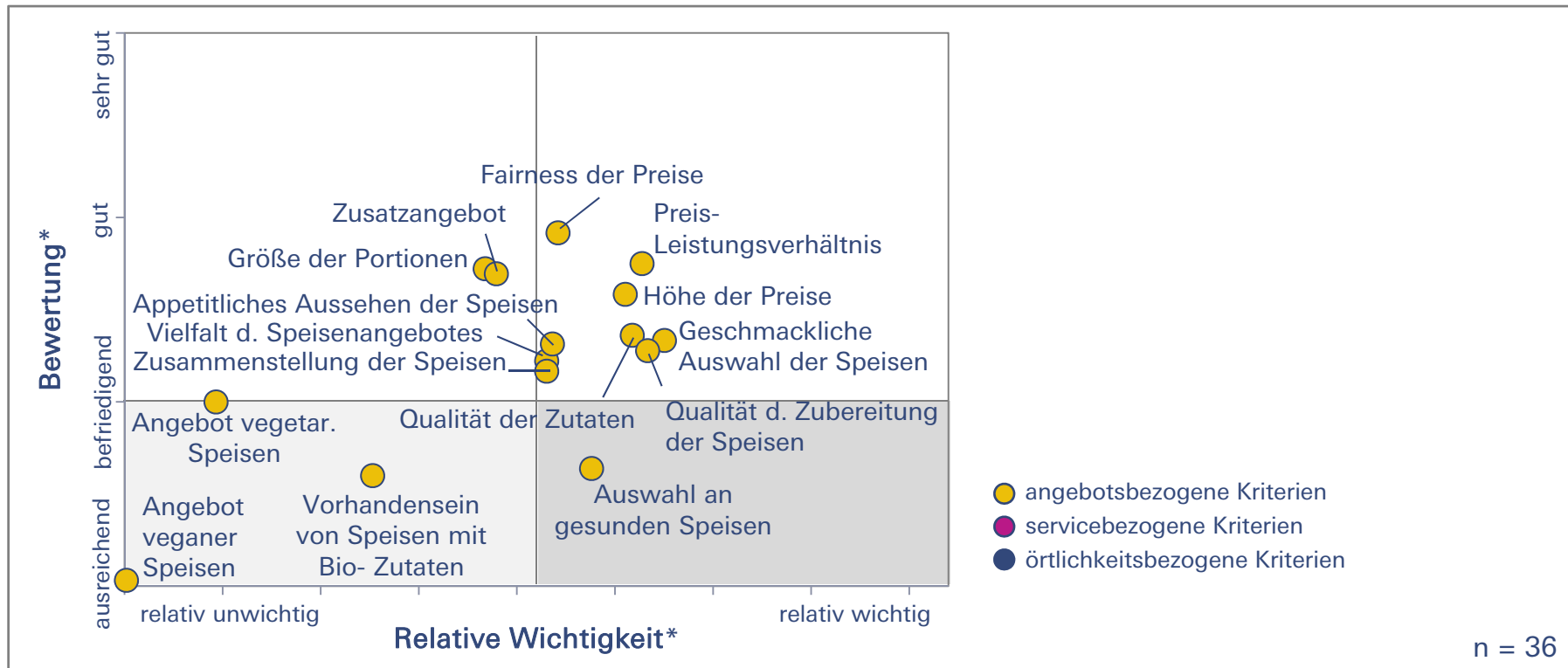
### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Blechhammer – Gesamtindex und Teilindizes





Um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria Blechhammer zu erhöhen, könnte man bei fast allen Einzelaspekten dieses Bereichs ansetzen.

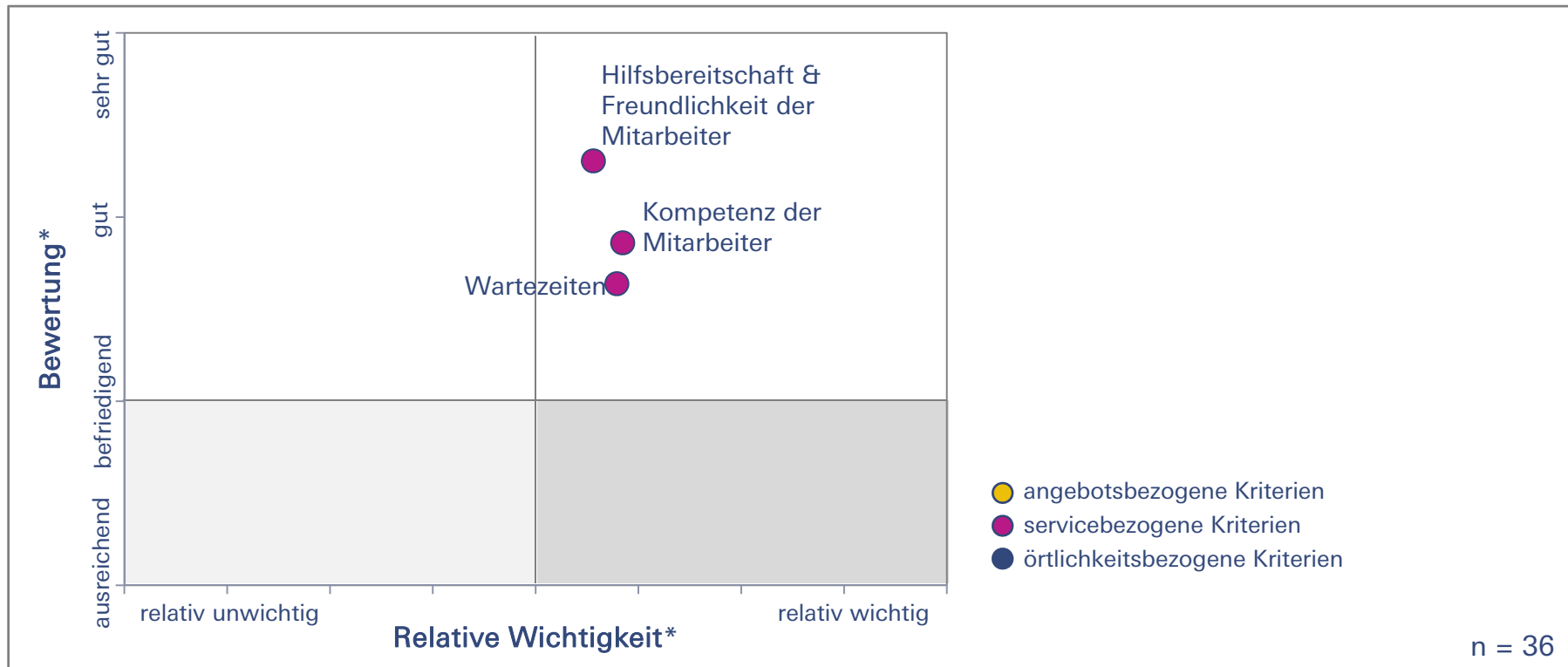
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Bezüglich des Services der Cafeteria Blechhammer bieten sich die Wartezeiten und die Kompetenz der Mitarbeiter als Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit an.

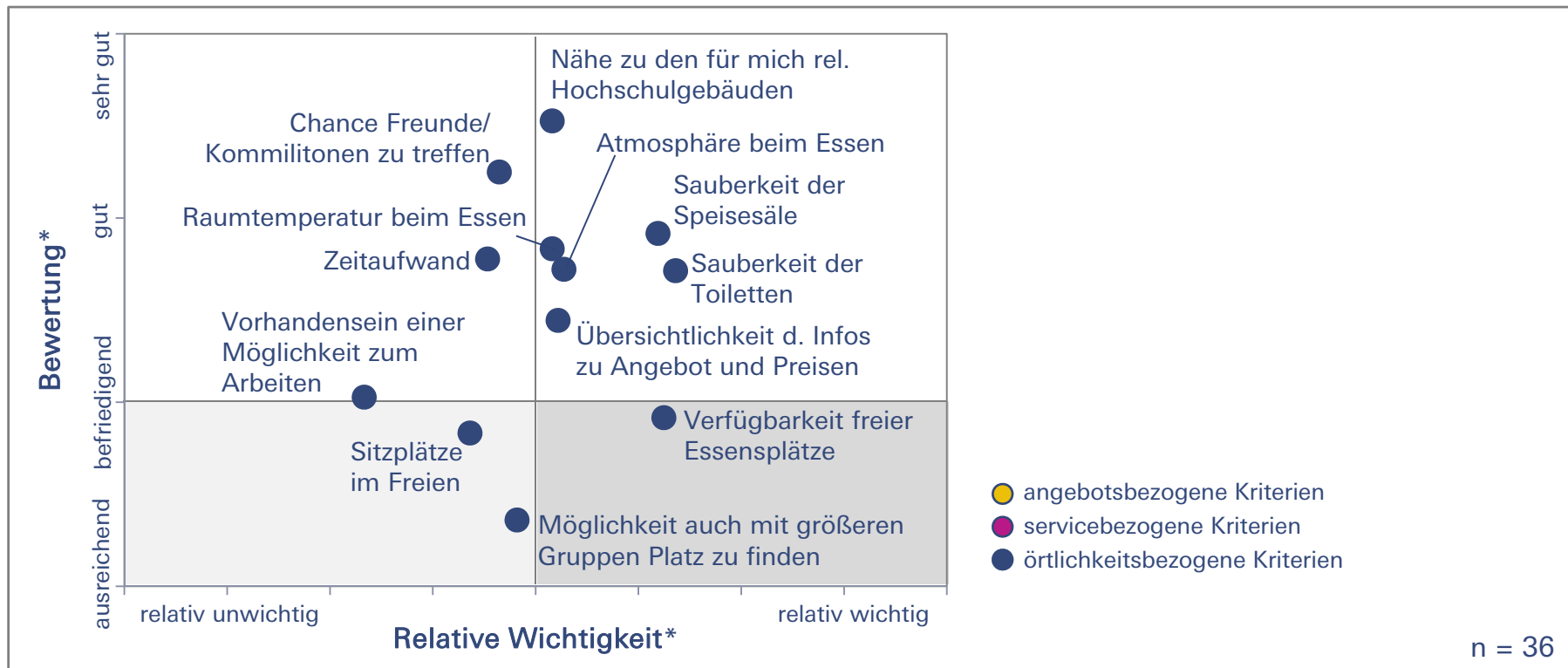
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Insbesondere die Verfügbarkeit der Essensplätze aber auch die Übersichtlichkeit der Informationen sind wichtige Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Blechhammer.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Blechhammer im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

## Projektziel & Vorgehen



### Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- **Handlungsfelder für die Standorte**
  - Eisenach
  - Erfurt
  - Gera
  - Ilmenau
  - Jena
  - Nordhausen
  - Schmalkalden
  - **Weimar**
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

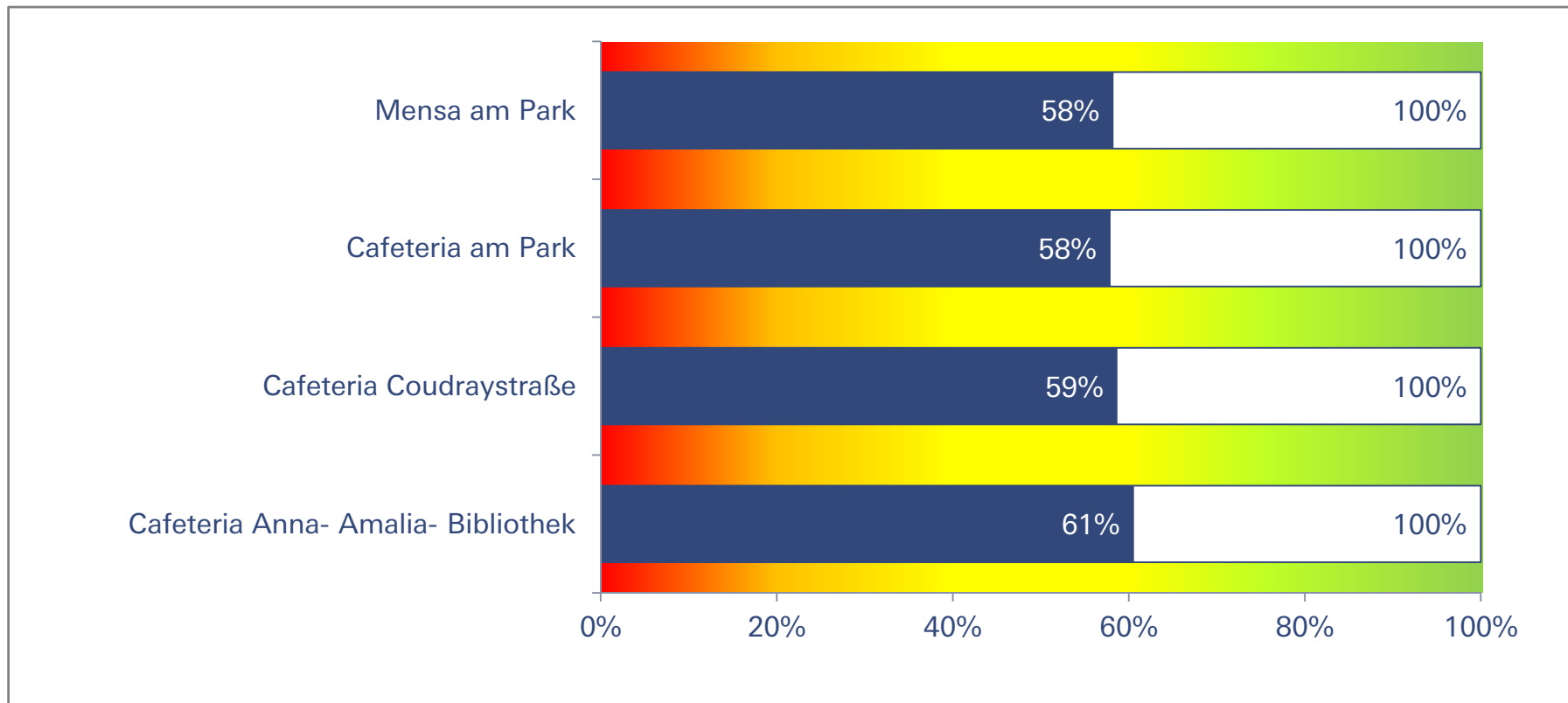
### Nächste Schritte

# Übersicht Zufriedenheit

## Alle Einrichtungen - Weimar

Insgesamt schwankt die Gesamtzufriedenheit mit den Einrichtungen des Studentenwerk Thüringens in der Stadt Weimar kaum.

Gesamtzufriedenheit für alle Einrichtungen des Studentenwerk Thüringens in der Stadt Weimar

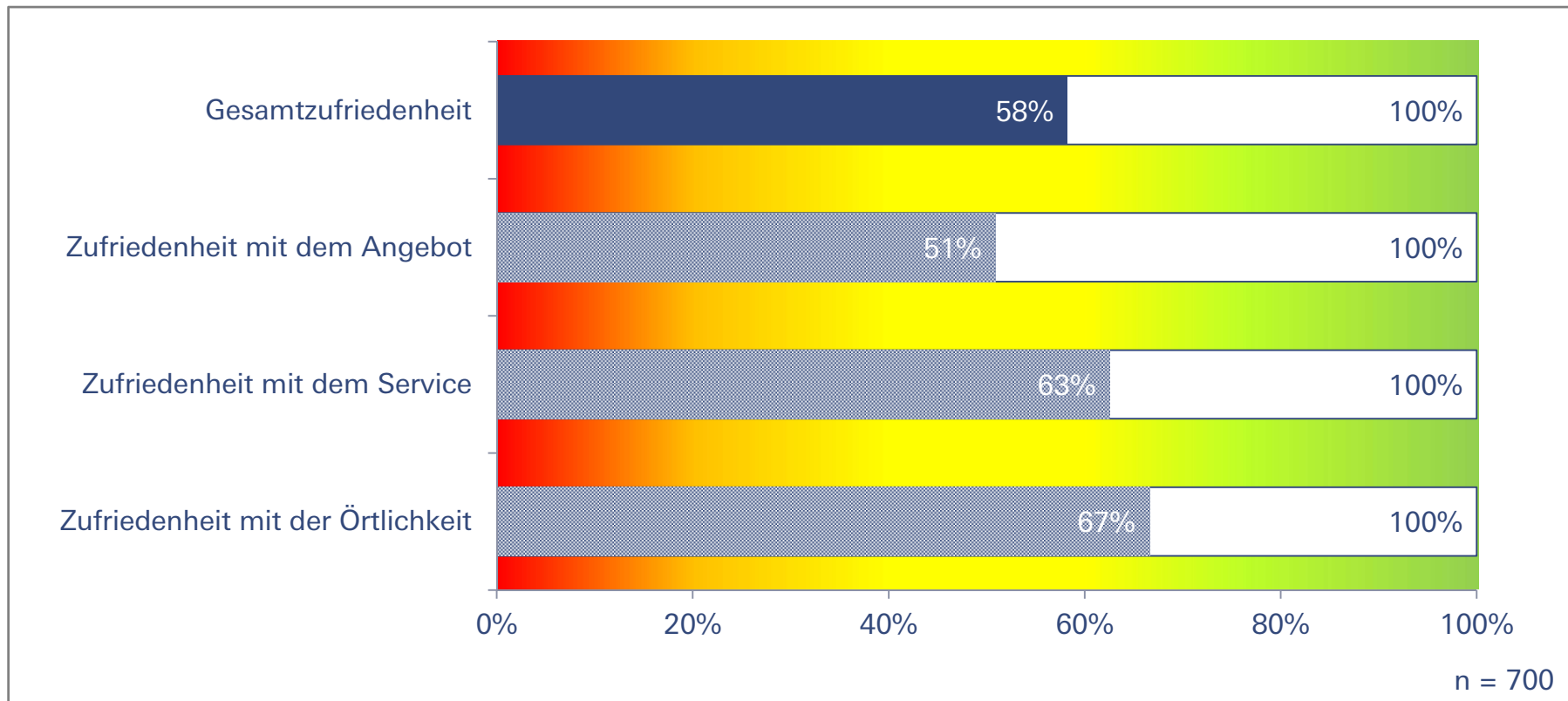


# Zufriedenheit

## Mensa am Park

Die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Mensa am Park liegt bei 67%.  
 Besonders die Zufriedenheit mit dem Angebot könnte aber verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Mensa am Park – Gesamtindex und Teilindizes

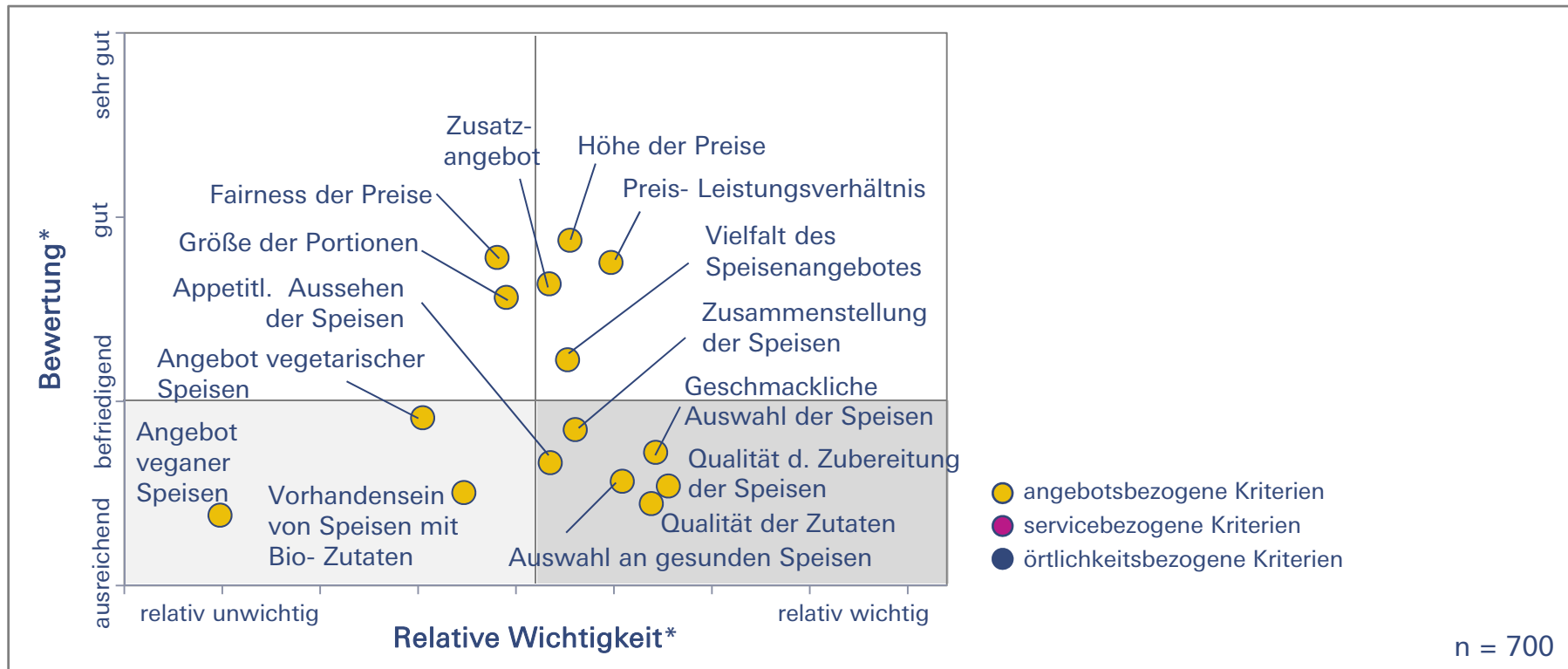


# Handlungsfelder - ANGEBOT

## Mensa am Park

Dringende Handlungsfelder in Bezug auf das Angebot der Mensa am Park sind die Qualität, der Geschmack, das Aussehen, das Angebot gesunder Speisen und die Zusammenstellung der Speisen.

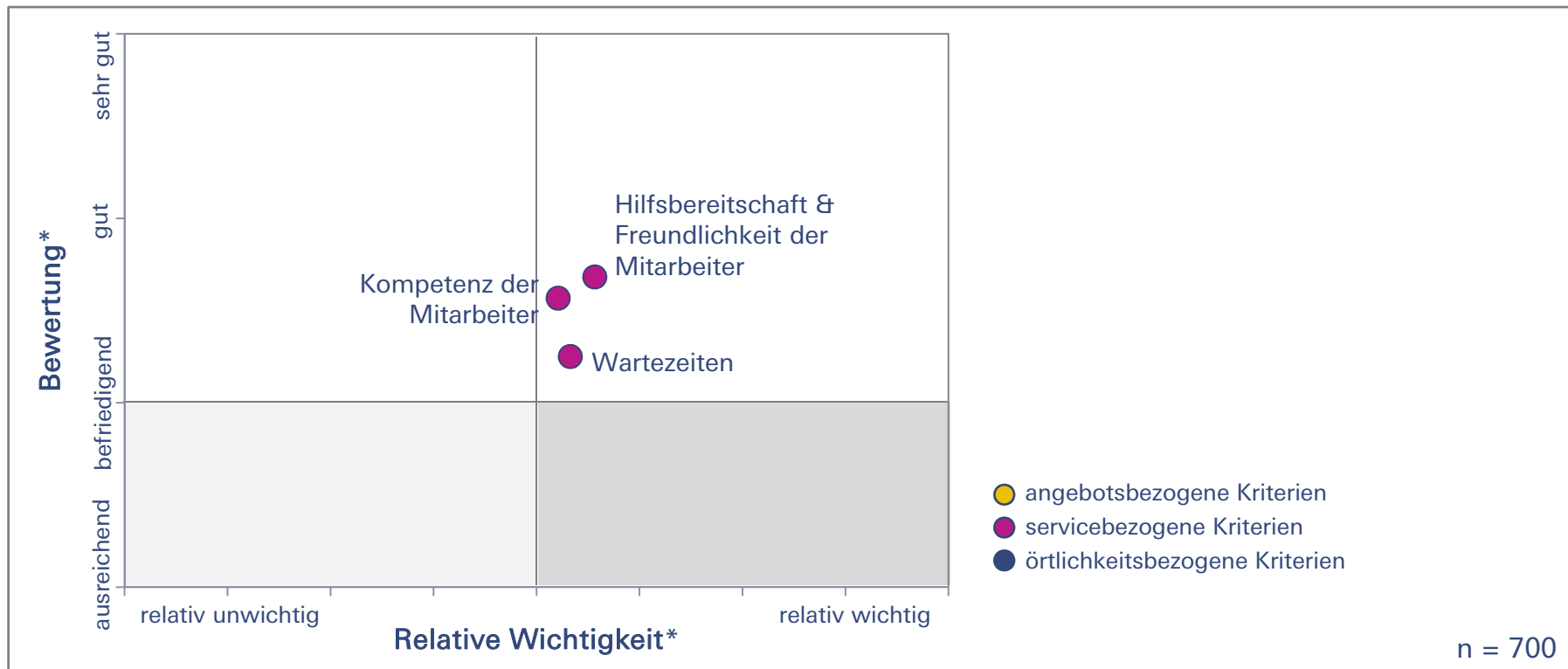
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Park im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Servicezufriedenheit in der Mensa am Park zu erhöhen, könnte man bei allen drei Einzelaspekten dieses Bereichs ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Park im Hinblick auf diese Aspekte?

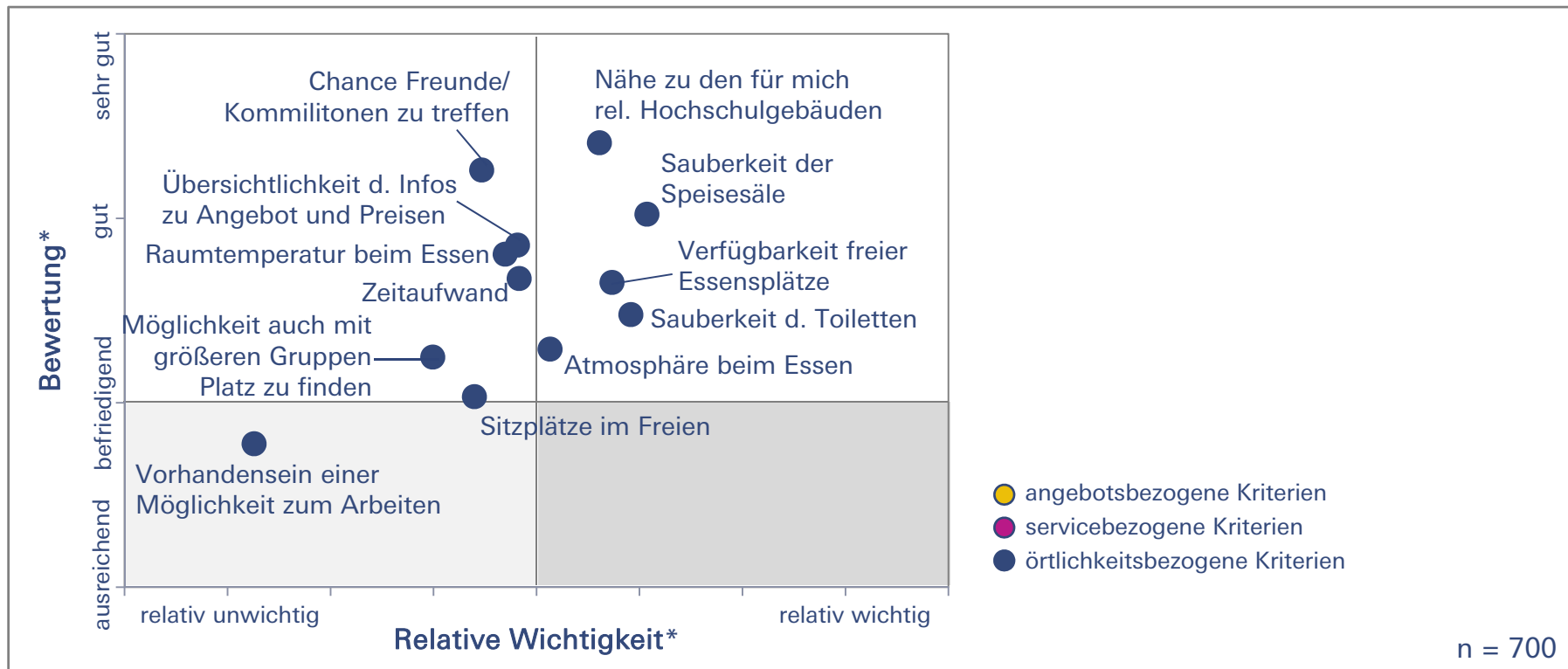


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



Vor allem die Sauberkeit der Toiletten, die Atmosphäre und die Sitzplätze im Freien sind Ansatzpunkte, um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Mensa am Park zu erhöhen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Mensa am Park im Hinblick auf diese Aspekte?



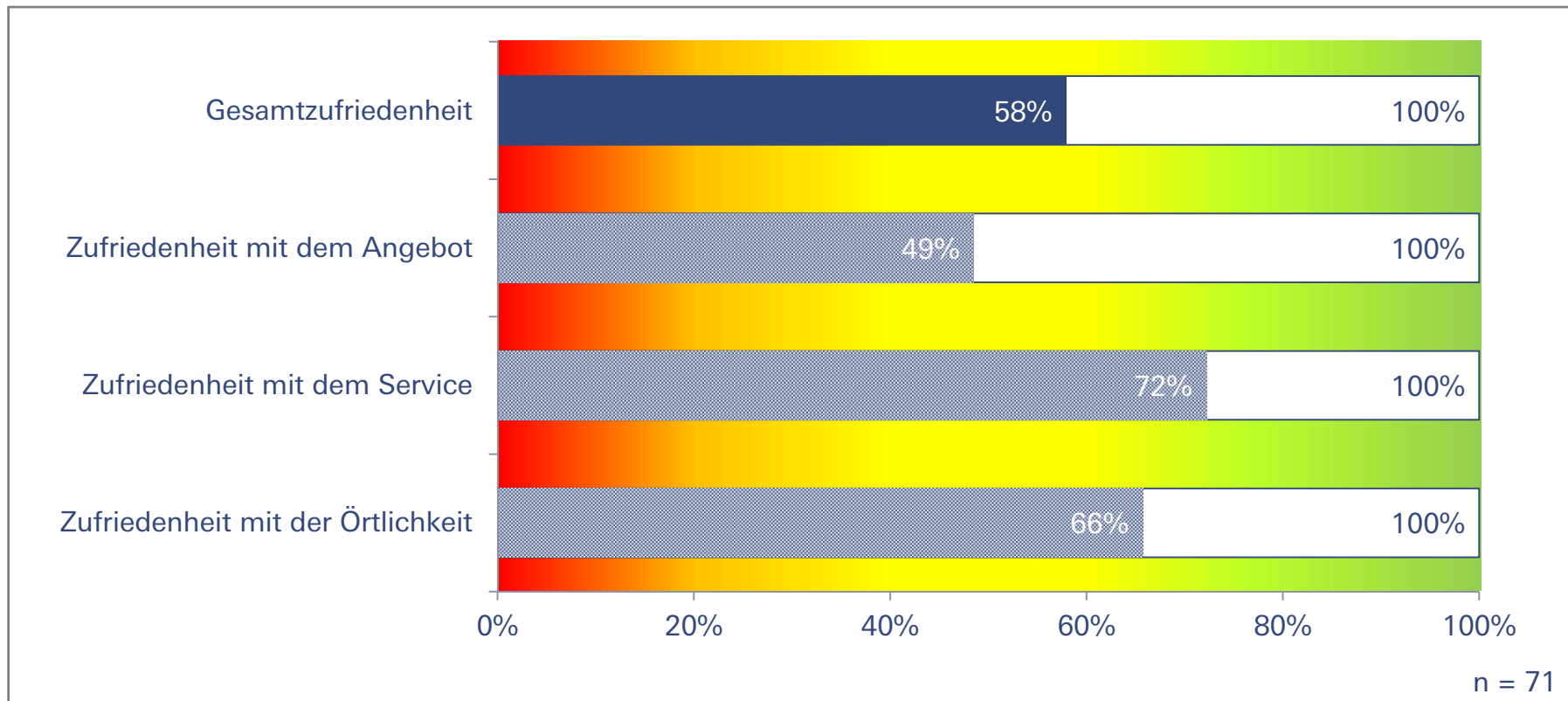
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria am Park

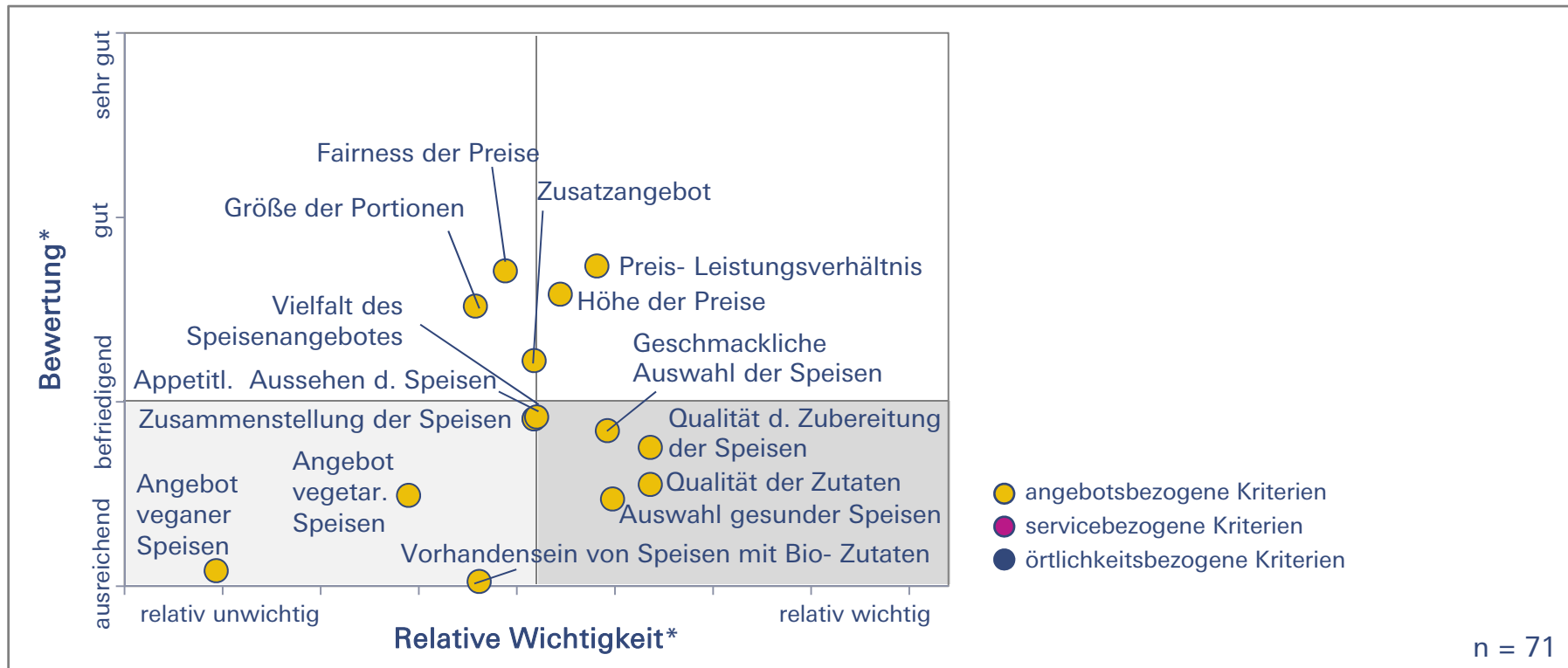
Die Zufriedenheit mit dem Service der Cafeteria am Park liegt bei 72%. Um die Gesamtzufriedenheit mit diesem Standort zu erhöhen, könnte insbesondere das Angebot verbessert werden.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria am Park – Gesamtindex und Teilindizes



Vor allem die Qualität, der Geschmack sowie das Angebot gesunder Speisen sind dringende Handlungsfelder, um die Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria am Park zu erhöhen.

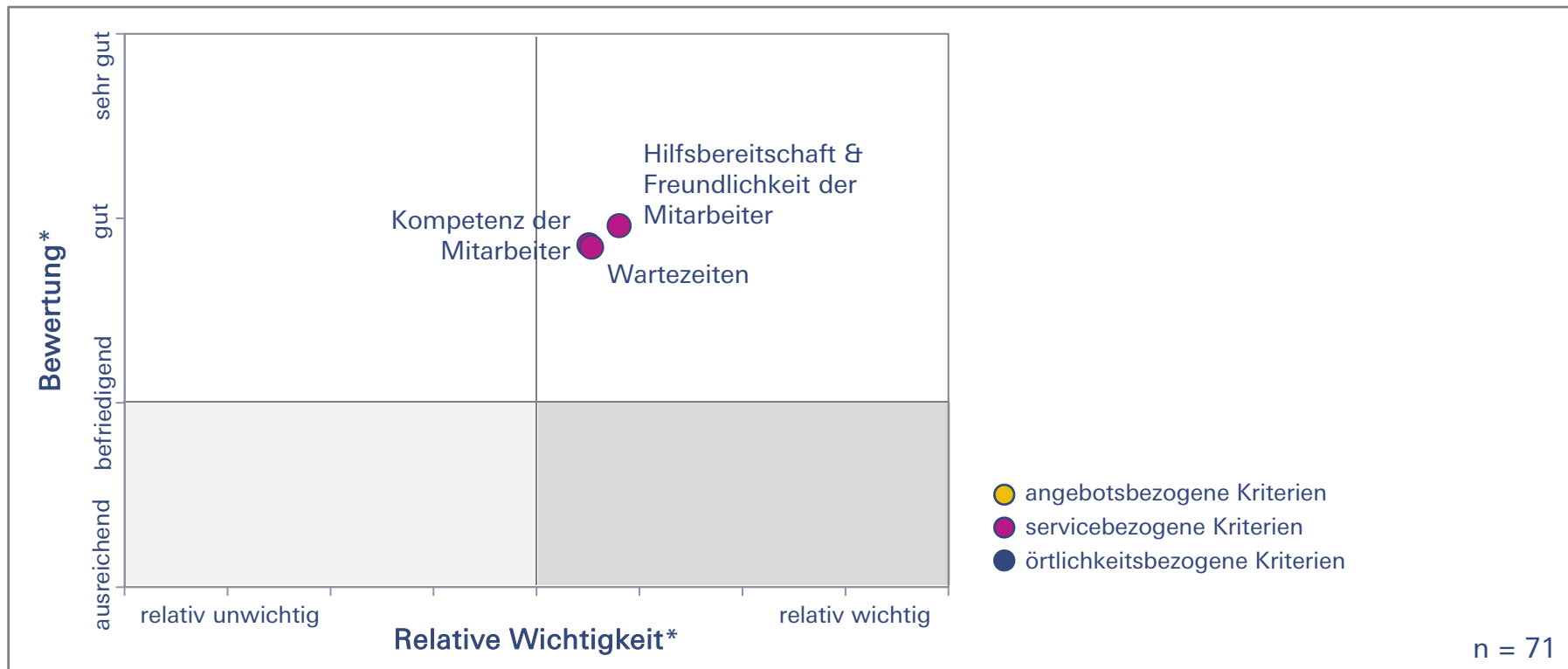
Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittageseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria am Park im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Bezüglich des Services der Cafeteria am Park zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

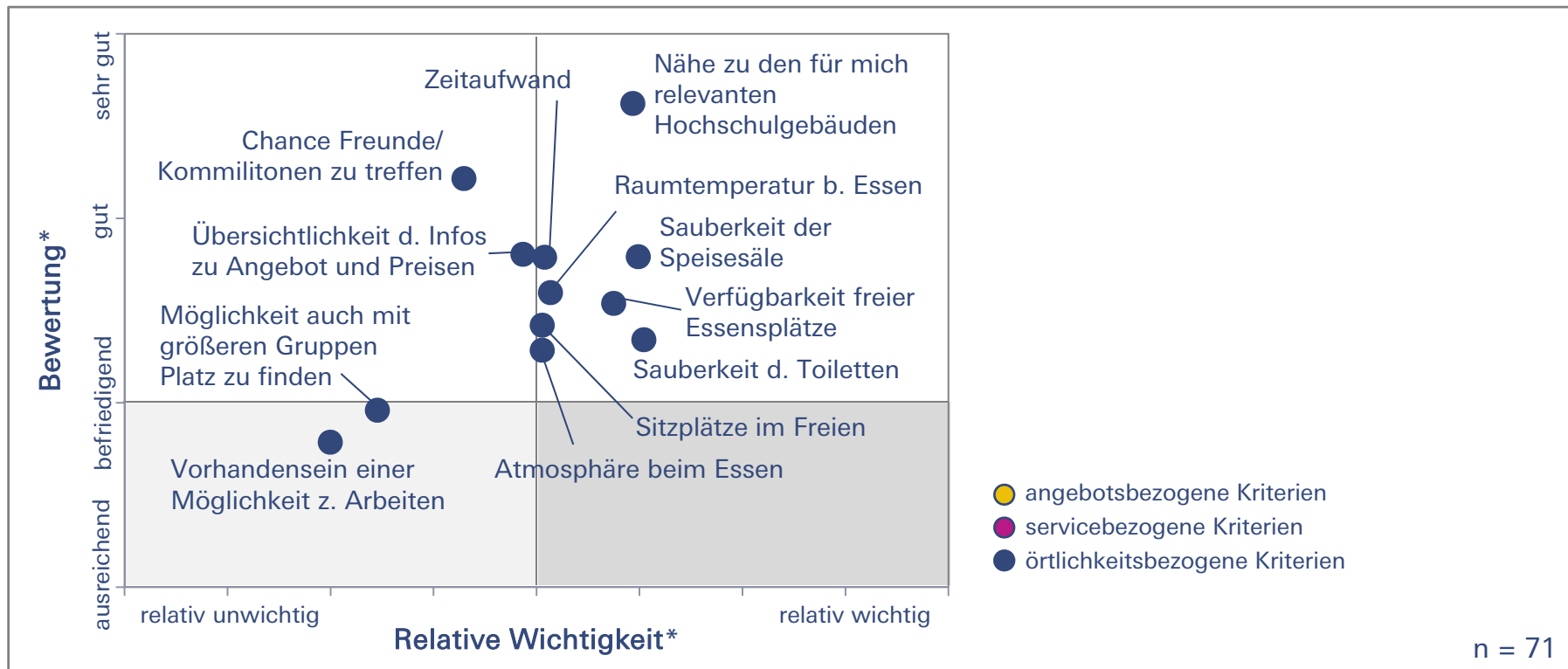
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria am Park im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria am Park zu erhöhen, könnte man bei der Sauberkeit der Toiletten, den Sitzplätzen im Freien und der damit einhergehenden Verbesserung der Atmosphäre ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria am Park im Hinblick auf diese Aspekte?



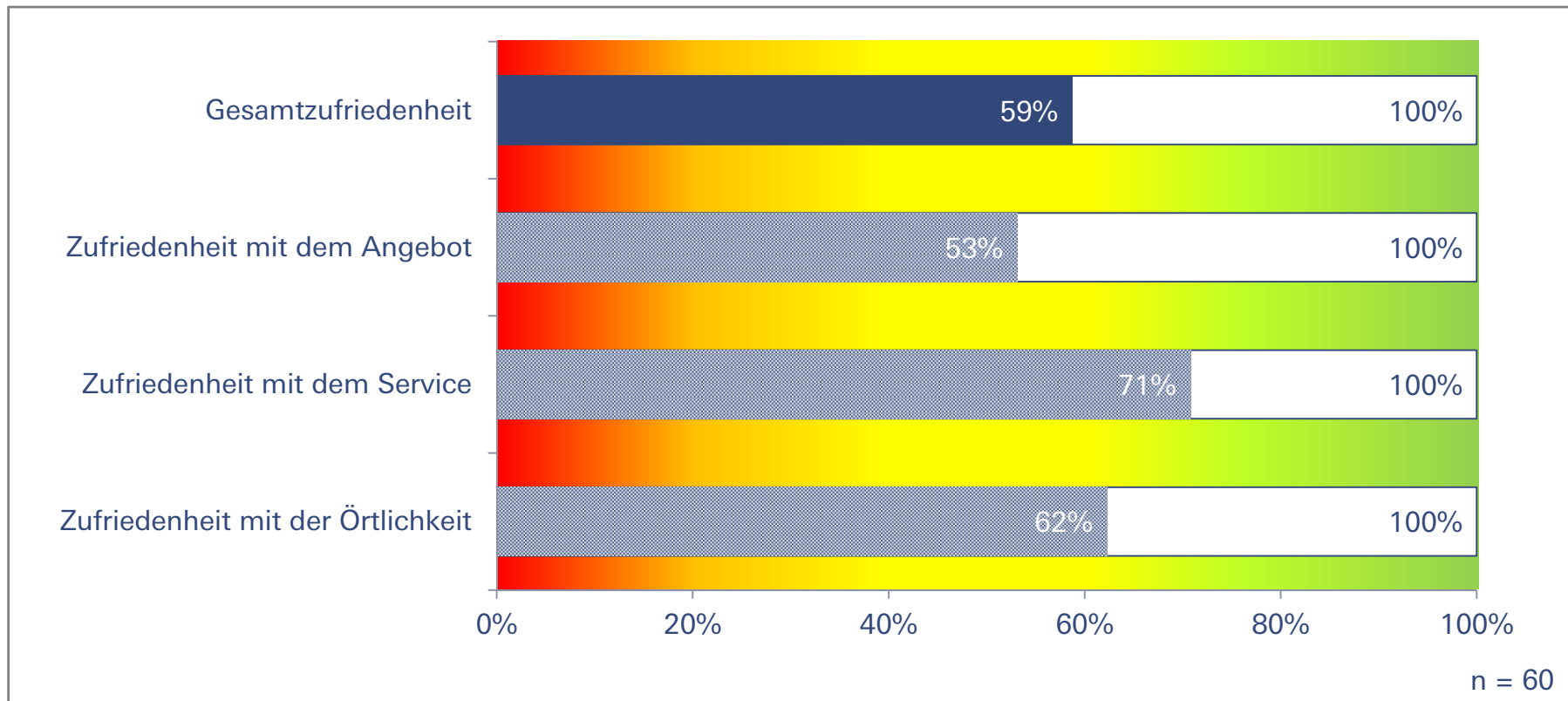
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Coudraystraße

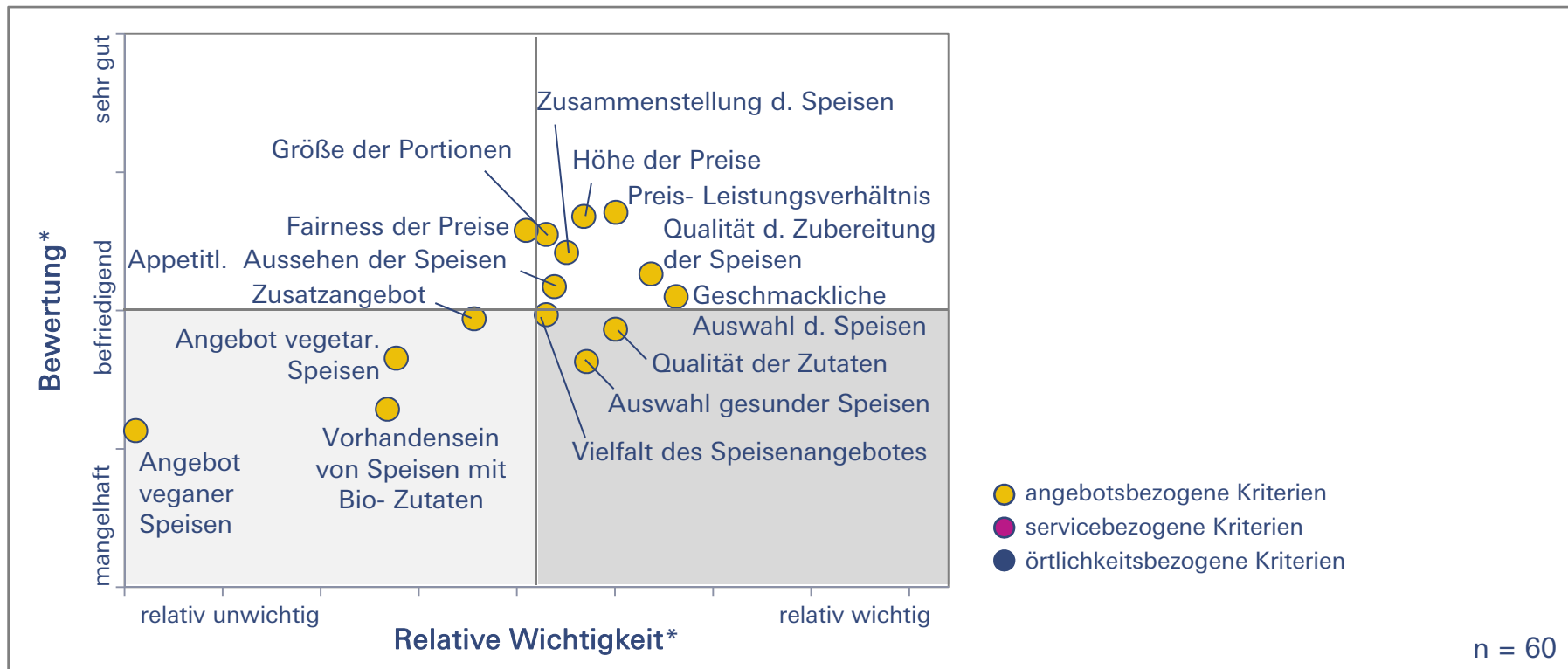
Insbesondere das Angebot der Cafeteria Coudraystraße könnte verbessert werden, um die Gesamtzufriedenheit mit diesem Standort zu erhöhen.

### Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria Coudraystraße – Gesamtindex und Teilindizes



Die Qualität, das Angebot gesunder Speisen, die Vielfalt aber auch der Geschmack sind Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria Coudraystraße.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Coudraystraße im Hinblick auf diese Aspekte?



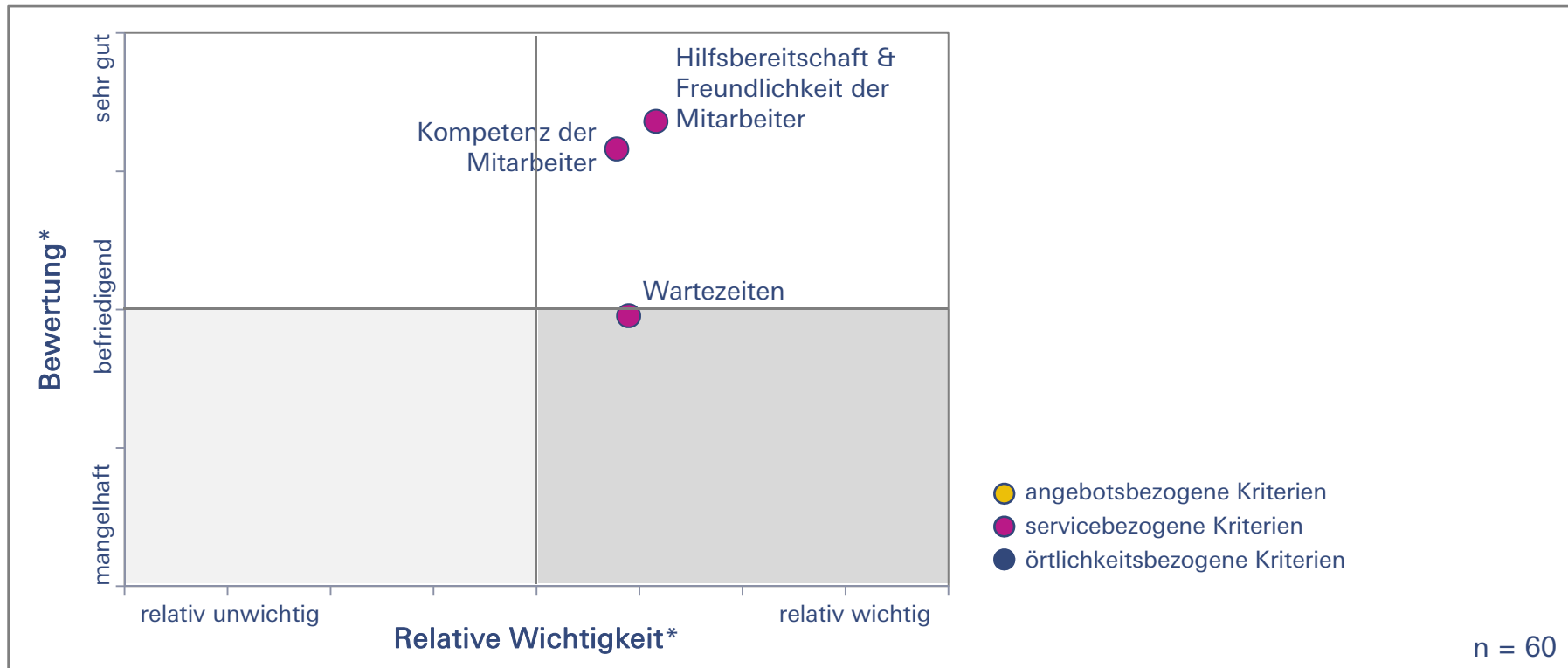
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Coudraystraße

Die gute Bewertung des Services der Cafeteria Coudraystraße wird leider nicht von allen Einzelaspekten getragen. Die Wartezeiten sind durchaus verbesserungswürdig.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Coudraystraße im Hinblick auf diese Aspekte?

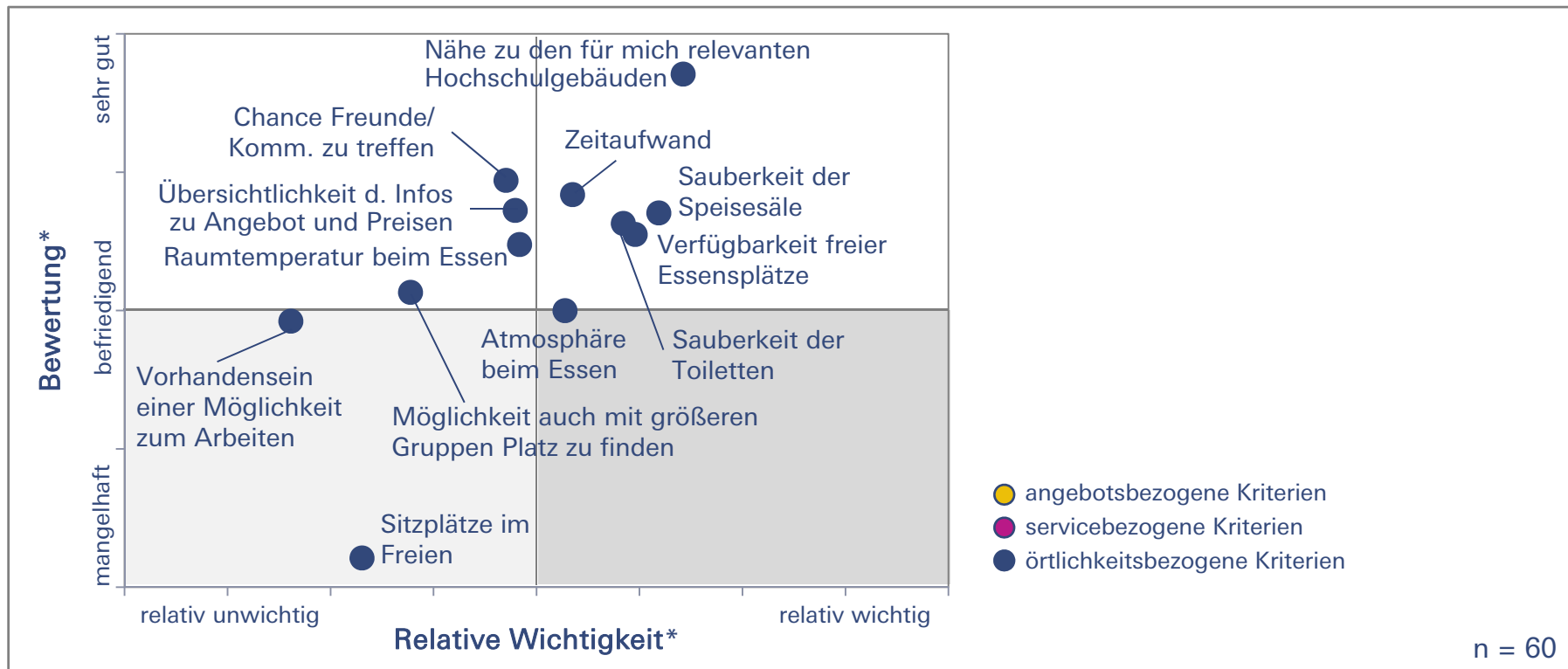


\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.



Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria Coudraystraße zu erhöhen, könnte man bei vielen Einzelaspekten dieses Bereichs ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria Coudraystraße im Hinblick auf diese Aspekte?



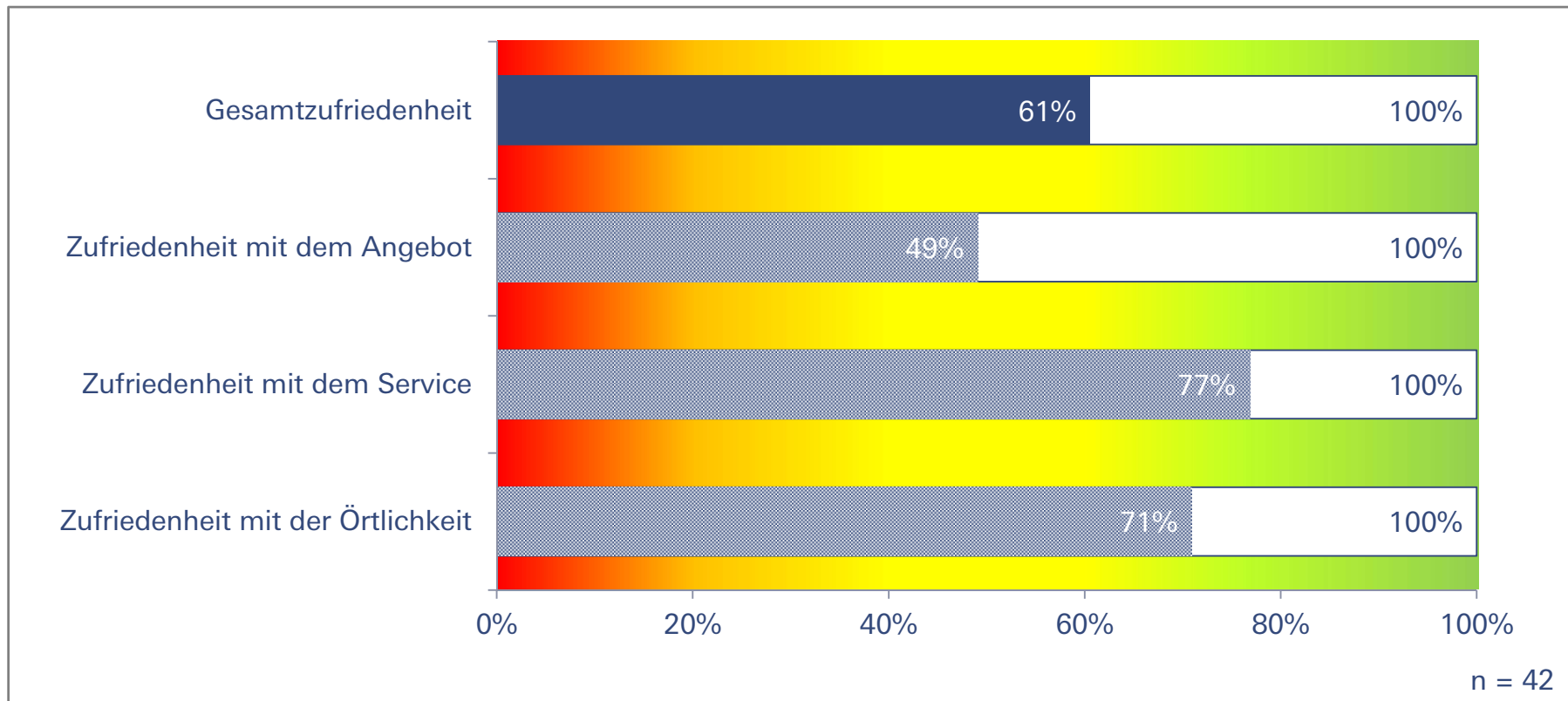
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Zufriedenheit

## Cafeteria Anna- Amalia- Bib.

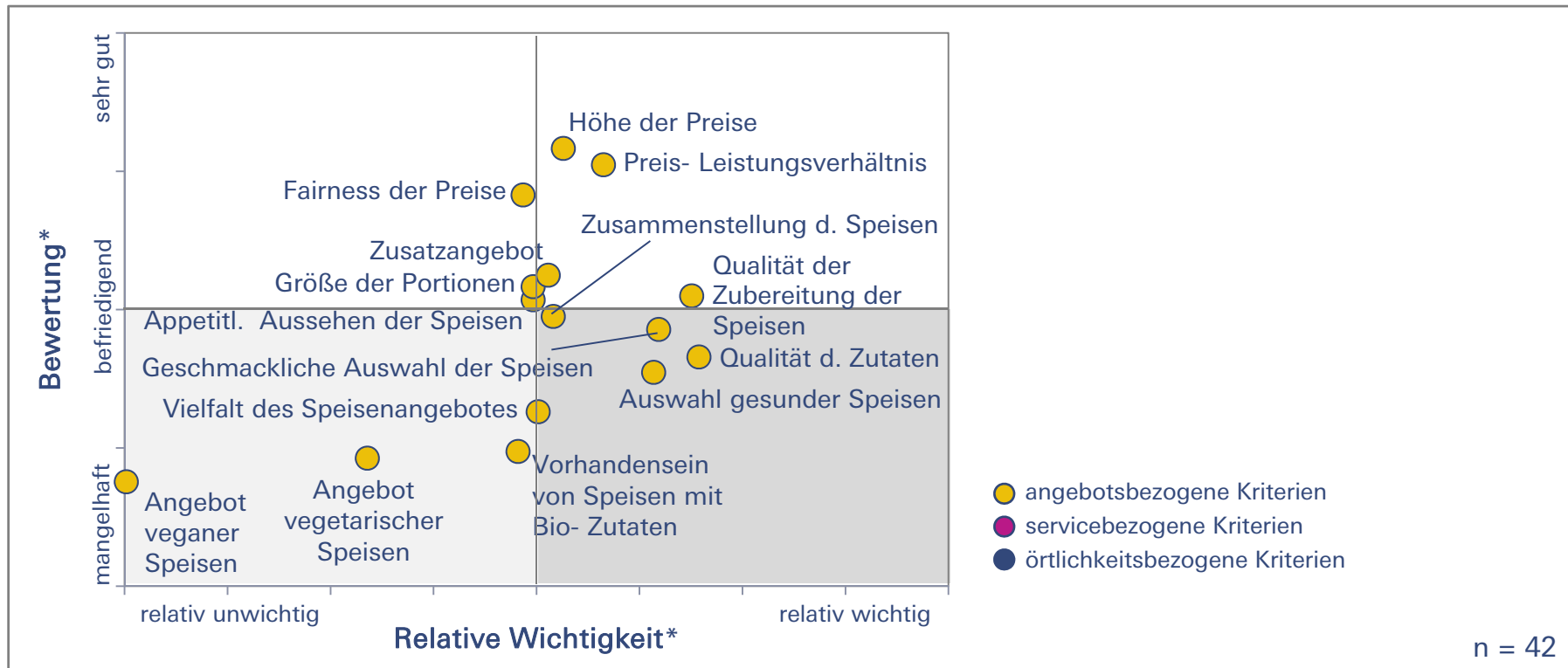
77% Zufriedenheit mit dem Service in der Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek sind bereits erfreulich. Dringender Handlungsbedarf besteht aber beim Angebot.

Zufriedenheitsindizes für die Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek – Gesamtindex und Teilindizes



Vor allem die Qualität, das Angebot gesunder Speisen, der Geschmack, die Vielfalt sowie Speisen mit Bio- Zutaten sind Ansatzpunkte zur Erhöhung der Zufriedenheit mit dem Angebot der Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek.

Wie wichtig sind folgende Aspekte des ANGEBOTES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



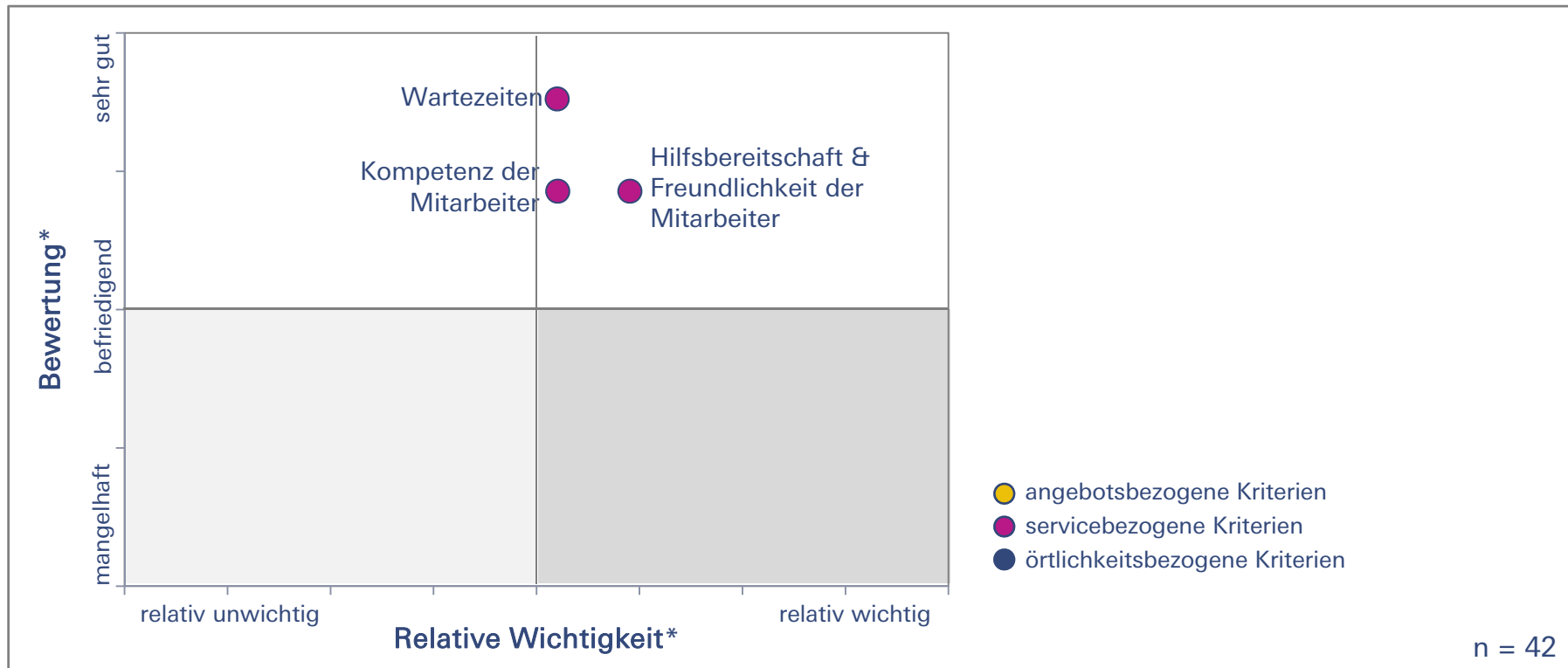
\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

# Handlungsfelder - SERVICE

## Cafeteria Anna- Amalia- Bibl.

Bezüglich des Services der Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek zeigen sich keine dringenden Handlungsfelder.

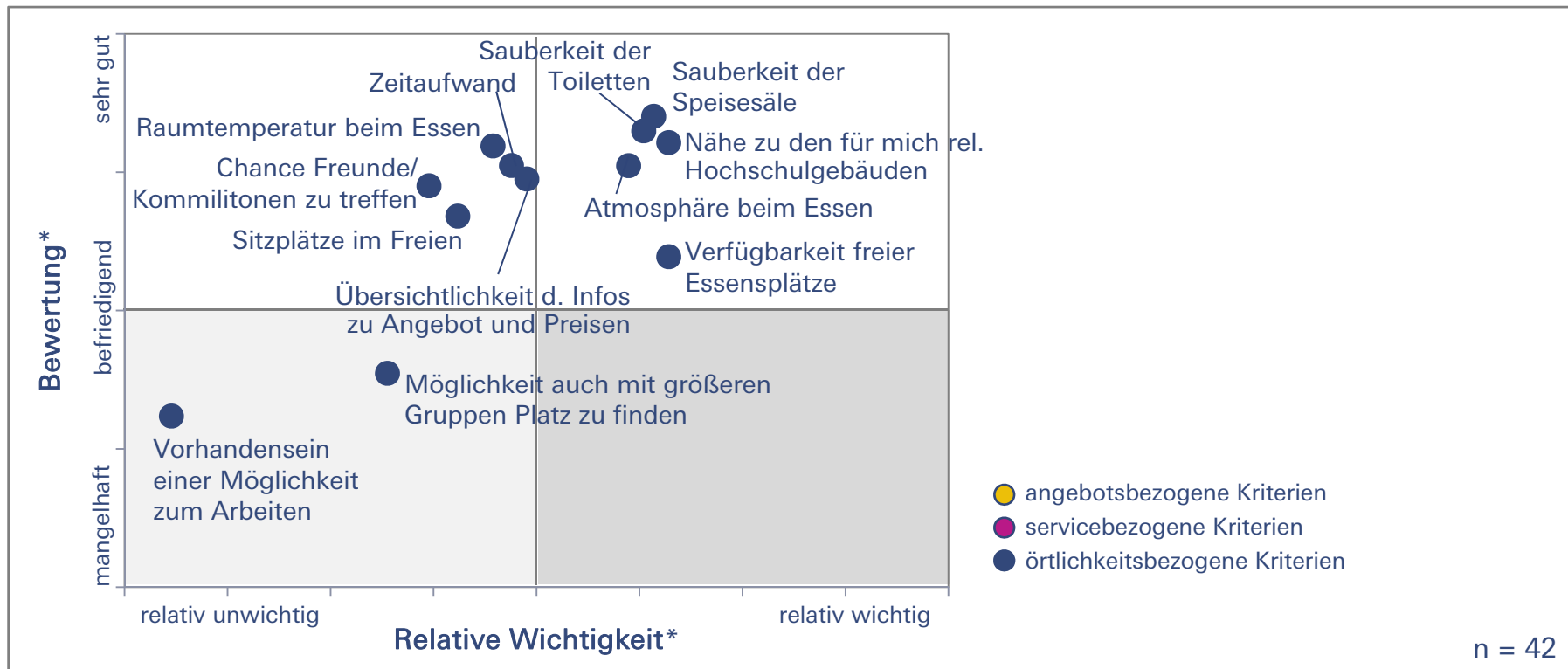
Wie wichtig sind folgende Aspekte des SERVICES für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Um die Zufriedenheit mit der Örtlichkeit der Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek zu erhöhen, könnte man insbesondere bei der Verfügbarkeit der Essensplätze ansetzen.

Wie wichtig sind folgende Aspekte der ÖRTLICHKEIT für die Wahl Ihrer Mittagessenseinrichtung und wie bewerten Sie die Cafeteria der Anna- Amalia- Bibliothek im Hinblick auf diese Aspekte?



\* Dargestellt sind die arithmetischen Mittel der Antworten der Befragten, die diesen Standort am häufigsten nutzen. Bei den Wichtigkeiten wurde zusätzlich eine Normierung mittels des Mittelwertes aller Wichtigkeiten vorgenommen.

Projektziel & Vorgehen

▶ **Erste Ergebnisse der Befragung**

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- **Ansätze für Rückgewinnung**
- Zahlungsbereitschaften

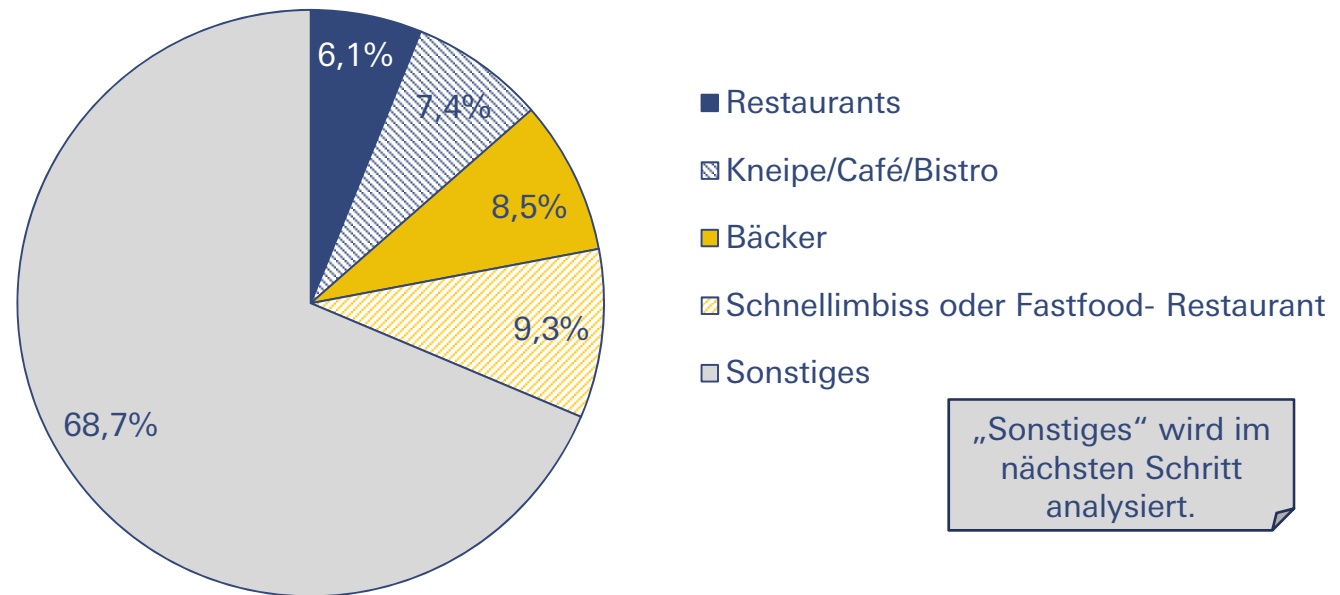
Nächste Schritte

## Lieblingsorte zum Mittagessen Wenig- /Nichtnutzer

Bei den Befragten, die die Mensa oder Cafeteria kaum oder gar nicht für das Mittagessen nutzen, sind vor allem Schnellimbisse und Bäcker beliebte Einrichtungen.

Bitte benennen Sie Ihre Lieblingseinrichtung zum Mittagessen.

*% der Befragten je Einrichtung, die weniger als 3x je Woche in der Mensa/ Cafeteria Mittag essen*



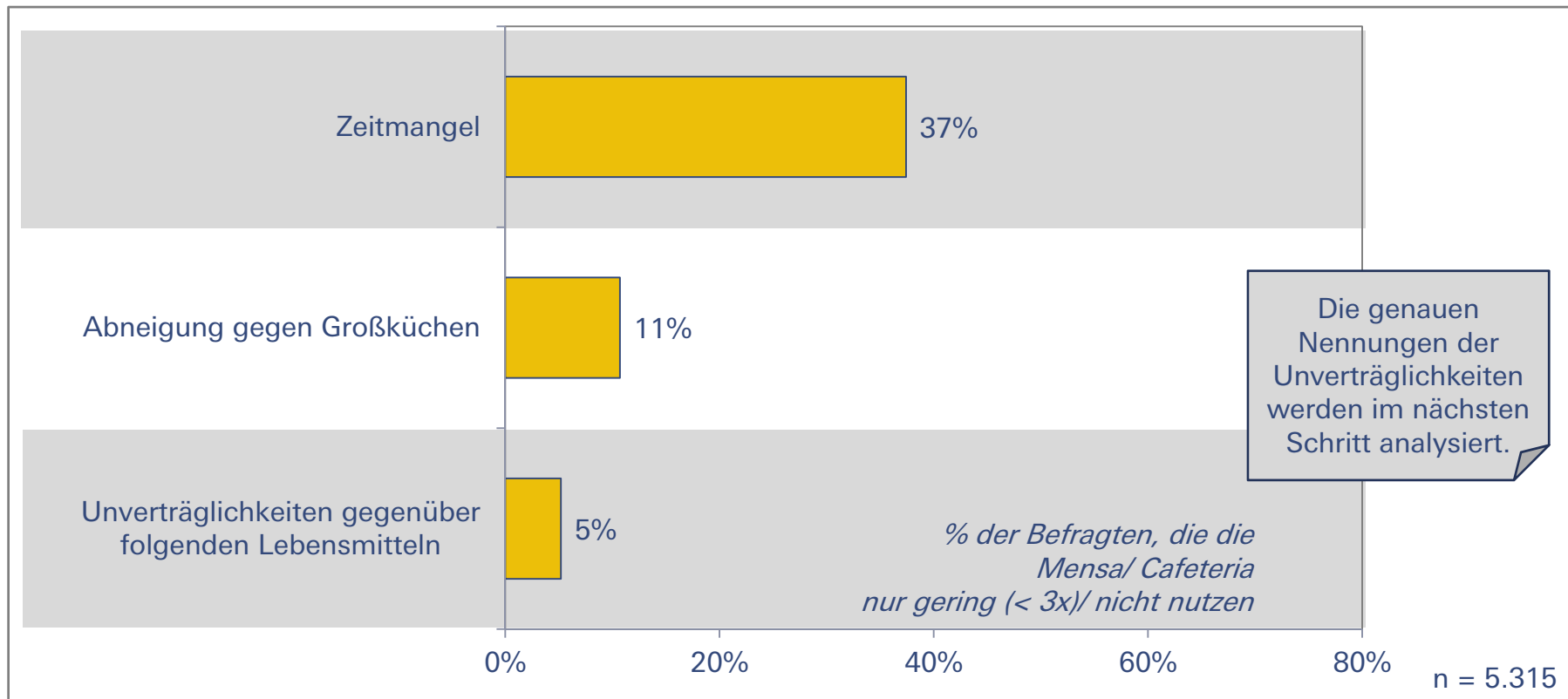
n = 5.011

# Ursachen geringer Mensanutzung

## Personenbezogene Gründe

Mehr als ein Drittel der Befragten kann aus Zeitmangel nicht häufiger in die Mensa gehen.

Bitte geben Sie die wichtigsten Ursachen für Ihre geringe Mensa- / Cafeterianutzung an.  
- PERSÖNLICHE GRÜNDE - (Mehrfachnennungen möglich)



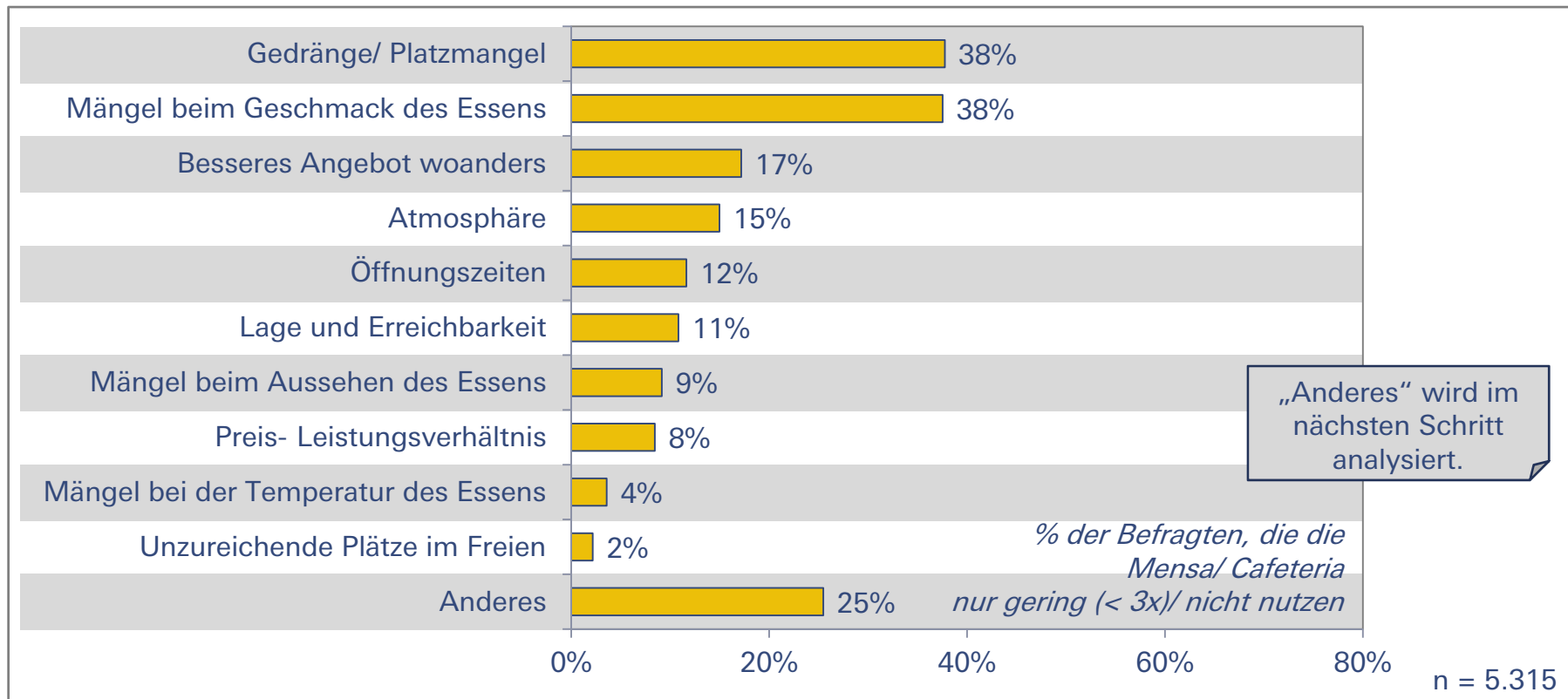


# Ursachen geringer Mensanutzung

## Standortbezogene Gründe

Platzmangel sowie Mängel beim Geschmack des Essens sind die Hauptgründe für eine geringe Mensanutzung. Das Preis- Leistungsverhältnis wird hingegen als wenig ausschlaggebend empfunden.

Bitte geben Sie die wichtigsten Ursachen für Ihre geringe Mensanutzung an.  
- STANDORTBEZOGENE GRÜNDE -

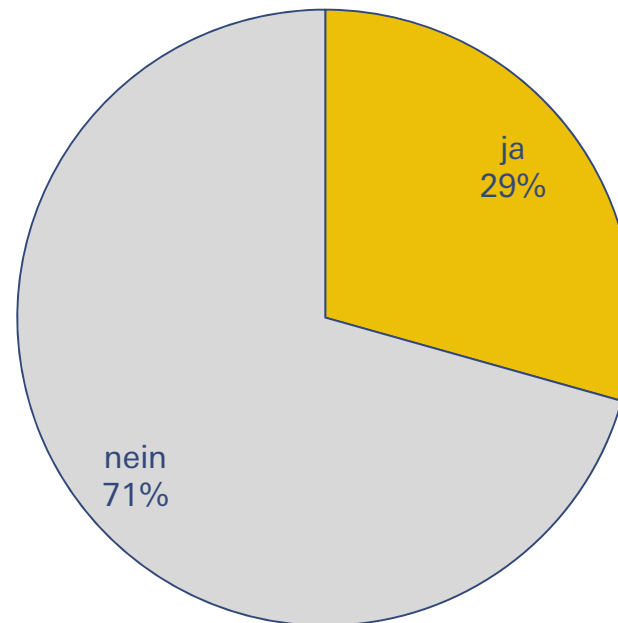


## Schlechte Erfahrungen

29% der Befragten, die kaum oder gar nicht die Mensa bzw. Cafeteria nutzen, haben in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen mit diesen gemacht.

Haben Sie in der Vergangenheit schlechte Erfahrungen mit Mensa/ Cafeteria gemacht?

*% der Befragten die weniger als 3x je Woche in der Mensa/ Cafeteria Mittag essen*



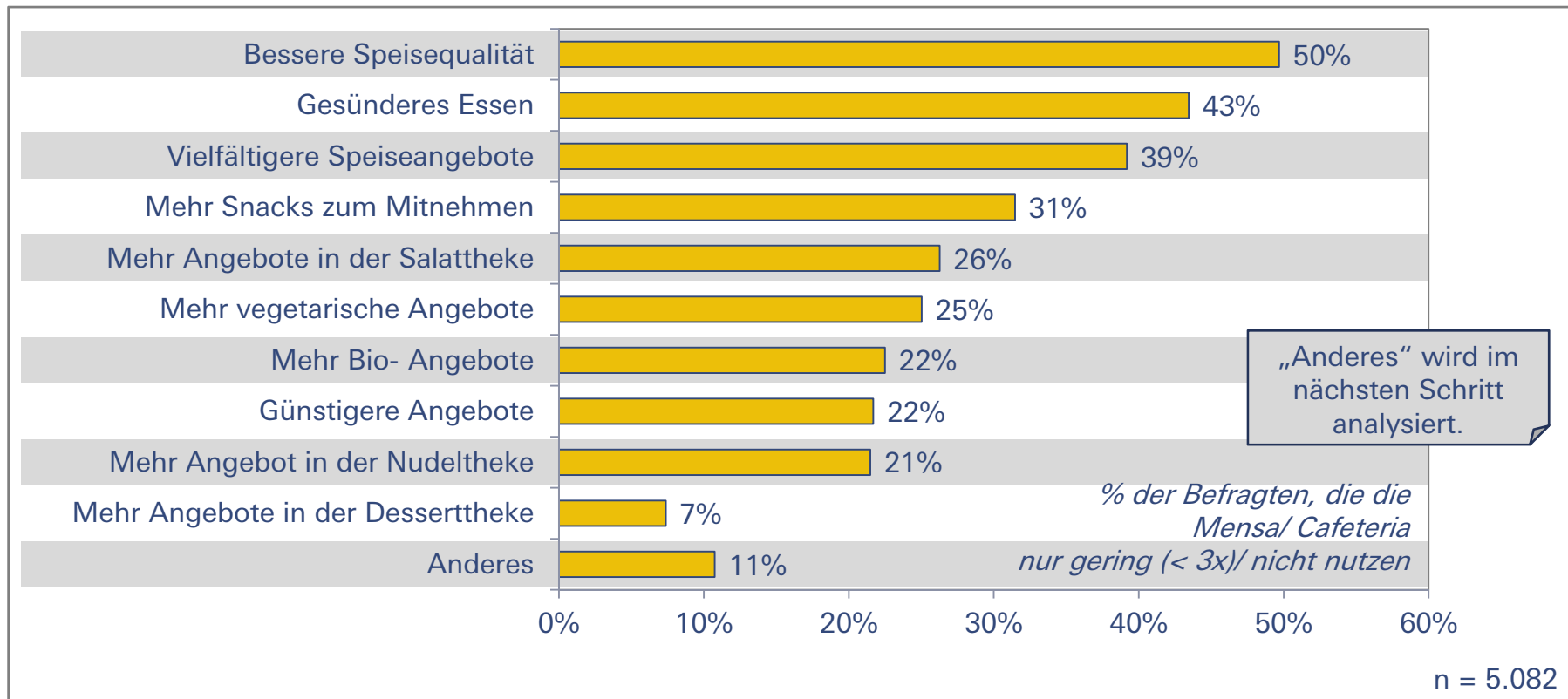
Die genauen Beschreibungen der schlechten Erfahrungen werden im nächsten Schritt analysiert.

n = 5.361

## Rückgewinnung & häufigere Nutzung

Insbesondere bessere Speisequalität, gesünderes Essen sowie eine vielfältigere Speiseauswahl wären nach Meinung der Befragten, die kaum oder gar nicht die Mensa bzw. Cafeteria nutzen, gute Anreize für eine häufigere Nutzung.

Welche der folgenden Aspekte könnte Sie veranlassen, die gastronomischen Einrichtungen des Studentenwerkes häufiger aufzusuchen (Mehrfachantworten möglich)?



Projektziel & Vorgehen

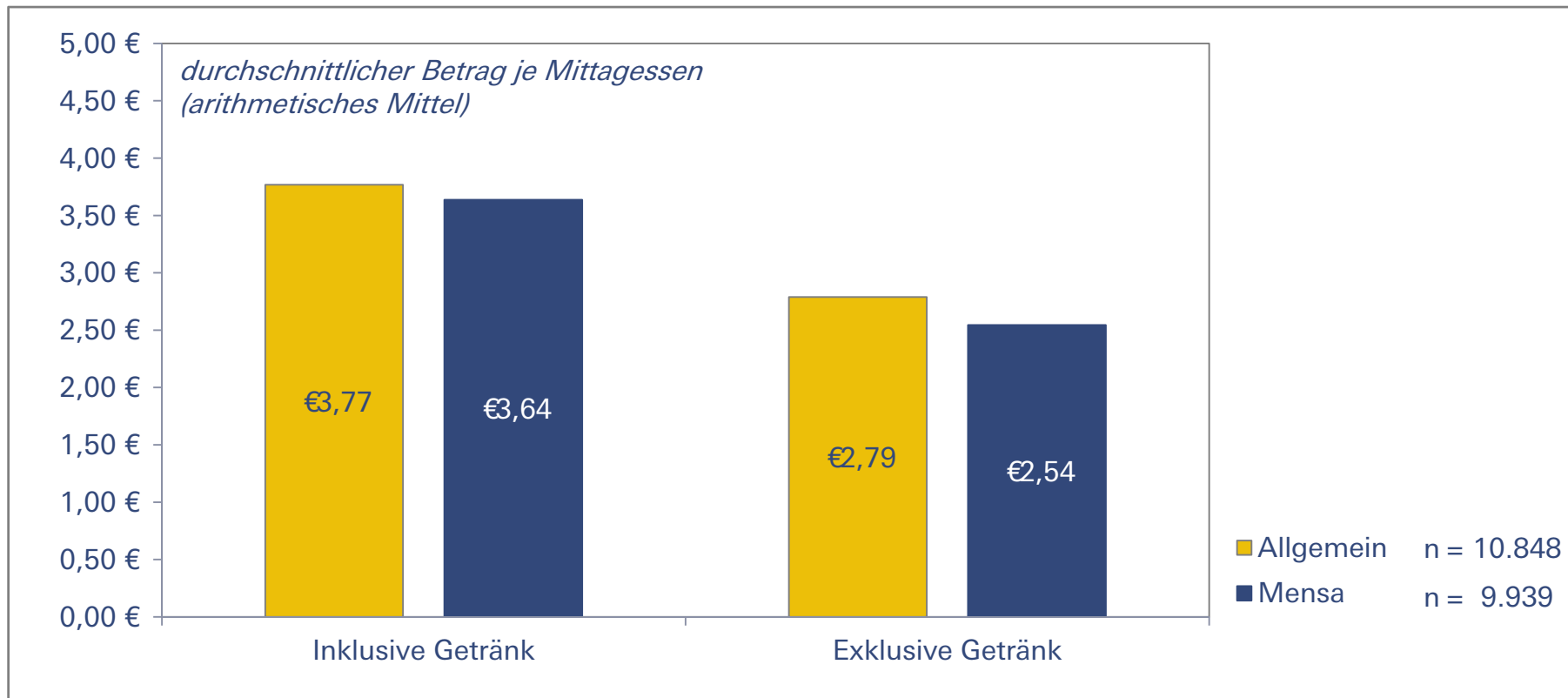
▶ **Erste Ergebnisse der Befragung**

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften

Nächste Schritte

Die Ausgaben für ein Mittagessen allgemein und für ein Mittagessen in der Mensa liegen sehr dicht beieinander.

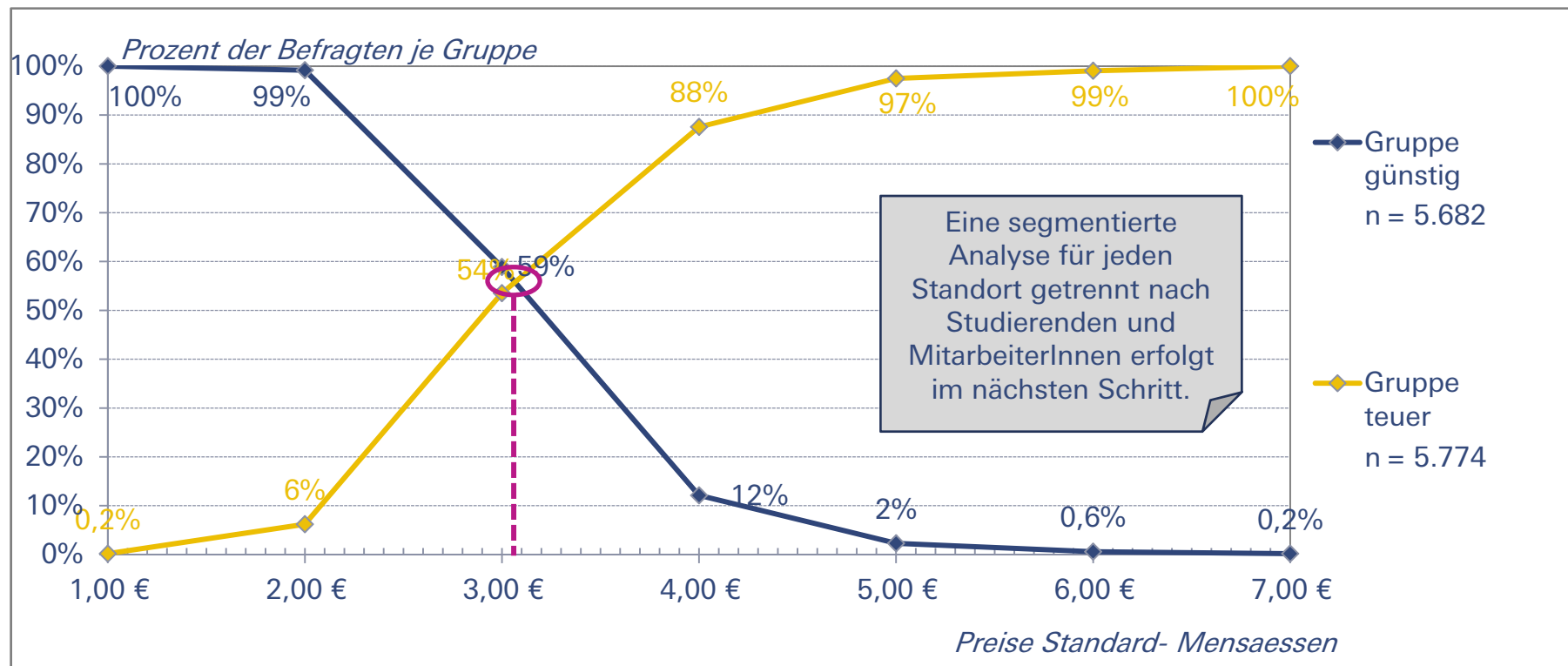
Wie viel geben Sie im Durchschnitt unter der Woche für ein Mittagessen allgemein und ein Mittagessen in Ihrer meistgenutzten Mensa/ Cafeteria aus?



Die Zahlungsbereitschaft für ein Standardmensaessen ohne Getränk liegt bei den Befragten bei ca. 3,10€.

Wie bewerten Sie die folgenden Preise für ein Standard- Mensaessen  
(z.B. Hähnchenbrust mit Gemüse und Krokette)?

Bitte geben Sie an, welche der unten stehenden Preise Sie als eher günstig/ eher teuer empfinden.



## Projektziel & Vorgehen

## Erste Ergebnisse der Befragung

- Informationen zur Stichprobe
- Allgemeines zu Ernährung & Versorgung
- Nutzung der Standorte
- Handlungsfelder für die Standorte
- Ansätze für Rückgewinnung
- Zahlungsbereitschaften



## Nächste Schritte

Nach den ersten Analysen stehen nun folgende Arbeitsschritte aus.

- ▶ Auswertung und Kategorisierung offener Antworten
- ▶ Bildung von Segmenten auf Basis ausgewählter Fragestellung
- ▶ Tiefergehende Analysen einzelner Fragestellungen, z.B. durch sinnvolle segmentierte Auswertungen
- ▶ Tiefergehende Analysen zur Zahlungsbereitschaft
- ▶ Aufdeckung von Verbesserungs- und Optimierungsbedarf in den verschiedenen Standorten des Studentenwerkes Thüringen
- ▶ **Zwischenpräsentation** der vertiefenden Analysen
- ▶ Ableitung von Handlungsempfehlungen für die ermittelten Handlungsfelder
- ▶ **Abschlusspräsentation**